



INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ DE PRESTACIÓ DE SERVEIS D'AUDITORIA INTERNA I QUALITAT DE LA DIRECCIÓ DE SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present contracte assistir i assessorar al 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. Així mateix, el contracte inclou el suport a l'adaptació del sistema de gestió de la qualitat a futures actualitzacions de la norma ISO 9001 que es pugui produir durant la vigència contractual.

El detall de les tasques a realitzar per l'empresa adjudicatària es descriu a la clàusula 3ª del plec de prescripcions tècniques.

En l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

- **El pagament directe del preu a les empreses subcontractades**
- **L'acreditació de pagament en termini a les empreses subcontractades**
- **Pressupost màxim de licitació desglossat**
- **Comunicació inclusiva**
- **Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual**

CPV: 79300000-7: "Investigació mercadotècnica i econòmica; sondejos i estadístiques"

No es considera una prestació de caràcter intel·lectual segons la Disposició Addicional 41 de la Llei de Contractes del Sector Públic. La naturalesa de la prestació d'aquest contracte no té caràcter intel·lectual atès que l'objecte es concreta en una assistència tècnica d'acompanyament i suport per a l'aplicació d'una norma tècnica preexistent i estandarditzada, la ISO 9001:2015. Així, la tasca de seguiment, anàlisi de dades i verificació d'incidències té una naturalesa eminentment operativa i de gestió tècnica, on la llibertat d'actuació del professional queda supeditada al compliment estrictament pautat dels requisits de certificació, sense que prevalguin els elements d'inventiva o disseny conceptual propis de les prestacions de caràcter intel·lectual.

2.- JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE FER EL CONTRACTE

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 i del sistema de gestió d'incidències i reclamacions municipals (IRIS).

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.

Segons la norma ISO és obligatòria la realització d'una auditoria interna anual del sistema de qualitat en les dos certificacions, així com la celebració de com a mínim, dos Comitès de Qualitat cada any.

A efectes del que estableix l'art. 116.4 de LCSP s'informa que:

- Respecte a la insuficiència de mitjans, l'Ajuntament de Barcelona no compta amb els recursos humans i materials interns adequats per fer front al contingut de l'objecte del present expedient ni tampoc resulta convenient una ampliació dels esmentats recursos.
- Atès l'import de licitació i les característiques d'aquest contracte, la tramitació d'aquest contracte serà per procediment obert simplificat, d'acord amb l'art. 159 de la Llei 9/2017, tot entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació i, per tant, l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.
- Que la naturalesa del servei implica la impossibilitat de separar la licitació en lots ja que donades les seves característiques faria l'execució de les tasques encarregades excessivament difícil i més onerosa des del punt de vista tècnic, resultant ineficaç i contrària a l'estalvi. La fragmentació de les tasques d'assistència en diferents adjudicataris posaria en risc la coherència documental i procedimental indispensable per a la certificació, generant una dualitat de criteris tècnics que faria l'execució excessivament difícil i ineficaç. Atès que el sistema IRIS i els serveis de la Direcció operen sota una estructura de dades i processos interconnectats, una divisió en lots provocaria una duplictat de tasques de coordinació i un increment de l'estructura de control per part de l'Ajuntament, resultant en una execució més onerosa des del punt de vista tècnic i econòmic. Per tant, per garantir la traçabilitat del sistema i l'assoliment de l'objectiu de certificació de forma integral, la unitat de l'objecte és l'única via que assegura l'estalvi i l'eficiència en la gestió pública.

3.- CÀLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE.

La determinació del pressupost de licitació s'ha establert a partir de l'estimació de la totalitat dels costos a tant alçat que suposaria l'efectiu compliment del contracte d'acord amb les condicions que consten en la clàusula 3 del plec de prescripcions tècniques.

El pressupost total de licitació és de 44.344,12 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 36.648,04 euros, pressupost net, i 7.696,08 euros en concepte d'impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21 per 100.

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec al/als pressupost/os i partida/es següent/s:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2026	22719	92511	0302	11.947,29	21	2.508,93	14.456,22
2027	22719	92511	0302	12.247,35	21	2.571,94	14.819,29
2028	22719	92511	0302	12.453,40	21	2.615,21	15.068,61
Total	22719	92511	0302	36.648,04	21	7.696,08	44.344,12

Import total **44.344,12€**

S'estableix que el pressupost del primer exercici és equivalent al de les anualitats posteriors, atès que l'objecte de la contractació inclou el tractament i l'anàlisi de la totalitat de la informació de l'any en curs. Per tant, independentment de la data de formalització del contracte, l'adjudicatari haurà d'elaborar els informes preceptius incorporant retroactivament les dades dels mesos anteriors a l'inici de la prestació, garantint així la continuïtat de les sèries estadístiques i el compliment del cicle anual de certificació.

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter pluriennal la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

El pressupost net desglossat corresponent a cada any de contracte és el següent:

	2026	2027	2028
Costos Directes			
Costos salarials	7.677,71€	7.870,54€	8.002,95€
Cost Seguretat Social 33%	2.533,65€	2.597,28€	2.640,98€
TOTAL COSTOS DIRECTES	10.211,36€	10.467,82€	10.643,93€
Costos Indirectes			
Despeses generals d'estructura 12%	1.225,36 €	1.256,14€	1.277,27€
TOTAL COSTOS INDIRECTES	1.225,36€	1.256,14€	1.277,27€
Benefici industrial 5%	510,57	523,39€	532,20€
TOTAL DE COSTOS (directes/Indirectes/benefici)	11.947,29€	12.247,35€	12.453,40€
TOTAL DEL CONTRACTE (SENSE IVA)			36.648,04€

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el [XIX Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercats i de l'opinió pública](#) i les taules retributives de la disposició transitòria primera de l'esmentat conveni amb la categoria corresponent al grup B.

L'execució del contracte preveu la participació d'un gestor de projectes (o perfil equivalent) amb la dedicació horària definida en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT). Per al càlcul del pressupost de licitació, s'ha aplicat un increment del 33% sobre la retribució bruta en concepte de càrregues socials a càrrec de l'ocupador.

La determinació del pressupost base de licitació no s'ha limitat a la mera aplicació dels mínims establerts en el conveni col·lectiu sectorial, sinó que s'ha realitzat una prospecció de mercat per assegurar la viabilitat de la prestació. L'experiència en contractacions similars demostra que els perfils tècnics requerits per a la gestió de sistemes de qualitat i anàlisi d'incidències (IRIS) tenen una retribució

mitjana superior a la base del conveni. En conseqüència, s'ha incorporat un factor de correcció de 6.000 € anuals per alinear el contracte amb la realitat econòmica del sector, evitar el risc de licitacions desertes i garantir l'estabilitat de l'equip de treball, condició indispensable per a l'èxit del procés de certificació ISO 9001.

Desglossament dels costos salarials:

	2026	2027	2028
Salari Base segons conveni AREA 4 CATEGORIA B	27.767,72€	28.600,75€	29.172,77€
Plus de conveni segons conveni AREA 4 CATEGORIA B	3.085,30 €	3.177,86€	3.241,42€
Adequació a salari real	6.000,00€	6.000,00€	6.000,00€
Total costos salarials	36.853,02€	37.778,61€	38.414,19€
Dedicació anual (50 jornades -equivalència 2,5 mesos-)	7.677,71€	7.870,54€	8.002,95€

Per l'any 2028 que supera la vigència del conveni col·lectiu, s'ha previst un increment del 2% tal com preveu el mateix conveni.

4.- VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC).

El valor estimat (VE) del contracte a efectes de determinar el procediment d'adjudicació i la publicitat, és de **36.648,04 euros**, sense incloure l'Impost sobre el Valor Afegit, d'acord amb el següent desglossament.

Any	VE prestació	SUMA
2026	11.947,29	11.947,29
2027	12.247,35	11.274,79
2028	12.453,40	12.453,40
TOTAL	36.648,04	36.648,04

5.- DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 30 mesos comptadors a partir de l'01 de juliol de 2026 o, alternativament, des de la data que es faci constar en la formalització del contracte si aquest fet té lloc amb posterioritat a la data anteriorment esmentada. En qualsevol cas i, independentment de la data d'inici de la vigència del contracte, el mateix finalitzarà el 30.12.2028.

No es contempla la possibilitat de pròrroga.

6.- REQUISITS DE CAPACITAT, SOLVÈNCIA TÈCNICA I ECONÒMICA

El contracte no implica contacte habitual amb menors d'edat.

1) Solvència econòmica i financera:

El volum anual de negocis del licitador o candidat, referit a l'any de més volum de negoci dels tres darrers anys ha de ser al menys de 30.000 euros anuals. En aplicació del que indica l'art. 87.1.a), aquest import no excedeix l'1'5 del VEC.

Justificació: S'estableix aquest import com a mesura de solvència proporcional i idònia per garantir la solidesa financera de l'empresa adjudicatària durant l'execució del servei. La fixació d'aquest llindar respon a la necessitat d'assegurar que el contractista disposa de l'estructura i el múscul econòmic suficients per assumir els costos operatius i salarials del projecte de certificació ISO 9001, sense comprometre la continuïtat de la prestació. Així mateix, s'ha definit un import que, tot i garantir la seguretat de l'Administració, fomenta la concurrència competitiva i no suposa una barrera d'entrada per a petites i mitjanes empreses (PIMES) o professionals especialitzats que operen en el sector.

2) Solvència tècnica:

2.a) De conformitat amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que el licitador ha d'acreditar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 20.000 euros.

Justificació: Es fixa el llindar mínim d'acreditació en 20.000,00 euros (IVA exclòs) en l'any de major execució, xifra que es considera idònia i directament vinculada a l'annualitat mitjana del contracte. Aquesta quantia té per objecte garantir que l'empresa licitadora té capacitat operativa per gestionar un volum de treball equivalent al que s'ha de contractar, assegurant que disposa de l'estructura tècnica necessària per donar continuïtat al sistema de qualitat municipal.

La consideració de serveis de naturalesa igual o similar s'ha definit de forma àmplia (consultoria de sistemes de gestió, auditories de qualitat o assistència en processos de certificació) per tal de no restringir la concurrència. Tanmateix, el manteniment de la certificació ISO 9001:2015 i la gestió del sistema IRIS requereixen una expertesa específica que només es pot garantir mitjançant l'acreditació de serveis previs d'import anàleg. Per tant, el criteri es considera plenament proporcional a la complexitat de la prestació i coherent amb les característiques del mercat de la consultoria tècnica, sense suposar una barrera d'entrada per a professionals o empreses altament especialitzades.

D'acord amb l'article 90.4 LCSP, les empreses amb una antiguitat, computada des de la data d'inscripció en el registre corresponent o, si no procedeix, des de la data de la seva constitució, inferior a cinc anys, no han d'acreditar l'experiència, és a dir, l'import anual executat i declararan la seva solvència tècnica segons els altres criteris establerts en aquest apartat, que s'indiquen a continuació:

2.b) En relació amb l'article 90.1.c) LCSP, l'empresa adjudicatària haurà d'estar en possessió de la certificació ISO 9001:2015 que ha d'estar vigent durant tota la vigència del contracte.

Justificació: S'exigeix que l'empresa adjudicatària estigui en possessió de la certificació ISO 9001:2015 vigent per una qüestió de coherència tècnica i exemplaritat en l'execució de l'objecte contractual. Atès que el servei consisteix precisament en l'assistència i l'assessorament a l'Ajuntament per a la implementació i manteniment d'aquesta mateixa norma en el sistema IRIS i en la certificació dels canals d'atenció ciutadana, resulta indispensable que el prestador del servei provingui d'una organització que ja tingui integrats, auditats i consolidats aquests estàndards de qualitat en la seva pròpia gestió interna.

Aquesta exigència no es considera una barrera restrictiva, sinó una garantia de solvència tècnica real. L'adjudicatari ha de demostrar un coneixement pràctic i operatiu de la norma que només la certificació pròpia pot avalar amb objectivitat. Així mateix, aquest requisit s'alineja amb el Decret d'Alcaldia 2017-2348, el qual regula el sistema IRIS sota principis de rigor, traçabilitat i millora contínua. Disposar d'aquesta certificació assegura que el consultor aplicarà metodologies de treball homogènies a les requerides pel Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat, minimitzant els riscos de desviació en el procés de certificació municipal i garantint la idoneïtat de l'assessorament prestat.

2.c) - D'acord amb l'article 90.1.b) LCSP, les unitats tècniques, integrades o no en l'empresa, participants en el contracte, especialment, les encarregades del control de qualitat, han de tenir les característiques i les capacitats mínimes següents

Perfil	Experiència/Coneixements
Responsable de contracte	Cal que acrediti una experiència mínima de 3 anys en l'auditoria de processos certificats a la norma ISO

Justificació: La fixació d'una experiència mínima de tres (3) anys en l'auditoria de processos sota la norma ISO per al perfil de Responsable de contracte es fonamenta en la complexitat i el rigor tècnic que exigeix el manteniment de la certificació de l'Ajuntament. El Responsable no només ha de conèixer la teoria de la norma, sinó que ha d'haver superat diversos cicles complets d'auditoria (planificació, execució, tancament de no conformitats i seguiment), una expertesa que només s'assoleix amb la recurrència en projectes similars al llarg del temps.

Es considera que aquest període de tres anys és el temps de maduració professional necessari per garantir que el responsable posseeix la capacitat de diagnòstic i la solvència metodològica suficients per liderar el sistema IRIS amb garanties d'èxit. Aquest requisit actua com una mesura de prevenció davant d'errors en la interpretació de la norma que podrien comprometre la validesa de la certificació municipal davant d'ens externs. Per tant, el criteri és plenament proporcional a l'objecte del contracte, assegurant que la interlocució amb el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat sigui d'alt nivell tècnic i aporti un valor real a l'organització.

3) Compromís d'adscripció

D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte com a mínim els mitjans personals descrits a l'apartat 5 del plec de prescripcions tècniques (*"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 50 jornades (2,5 mesos)*"*)

(*) 2,5 mesos equivalen a 50 jornades.

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

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització i/o de resolució contractual.

7.- 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:

Criteris 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:

7.1. 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.

Pressupost net de licitació – oferta

_____ x Punts màx = puntuació resultant
Pressupost net de licitació – oferta més ec.

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

un diferencial de del 10% per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'un únic licitador, del 15% respecte el pressupost net de licitació.

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: La determinació d'un pes del 50% per al criteri econòmic es justifica, d'acord amb la Instrucció de 15 de març de 2018, per la naturalesa estandaritzada i l'alt nivell de prescripció tècnica del servei. Les tasques d'assistència per a la norma ISO 9001:2015 i el sistema IRIS estan exhaustivament detallades al PPT, el qual defineix amb precisió els lliurables, la metodologia d'auditoria i els perfils professionals requerits.

Atès que l'objecte del contracte consisteix en l'aplicació d'una norma tècnica internacional (reglada i no subjecte a discrecionalitat creativa), el marge de variabilitat tècnica entre les ofertes és reduït. Per tant, un cop garantits els llindars de qualitat mitjançant els requisits de solvència i les prescripcions tècniques d'obligat compliment, el factor diferencial per a l'eficiència de l'administració recau en l'optimització econòmica. L'aplicació de criteris qualitius addicionals més enllà dels establerts no

aportaria un valor afegit significatiu a la prestació, essent el preu el criteri més objectiu per seleccionar l'oferta econòmicament més avantatjosa sense comprometre la qualitat final del servei

7.2. Experiència addicional a la solvència del personal adscrit a l'execució del contracte, fins a 25 punts

Es valorarà l'experiència **addicional a la solvència** 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.

Justificació del criteri: La inclusió de l'experiència addicional del personal adscrit com a criteri d'adjudicació es fonamenta en la naturalesa del servei d'assistència tècnica, on la qualitat de l'execució depèn directament de l'expertesa i el bagatge pràctic dels professionals que hi participen.

Més enllà de la solvència mínima exigida, es considera que una major trajectòria en auditories ISO 9001:2015 aporta un valor afegit determinant per a l'Administració en els següents aspectes:

Resolució de situacions complexes: Un perfil amb una trajectòria dilatada ha gestionat un ventall més ampli d'incidències i escenaris de certificació. Aquesta expertesa permet anticipar-se a les interpretacions de l'ens auditor extern, transformant situacions crítiques en oportunitats de millora de forma molt més àgil.

Seguretat en la interlocució estratègica: El manteniment del sistema IRIS implica la interacció amb diversos serveis de la Direcció. Un consultor sènior té una major capacitat per transmetre la cultura de la qualitat a l'organització i per defensar amb solvència tècnica els processos municipals durant les auditories de certificació, minimitzant el risc de suspensió o pèrdua del segell.

Visió comparativa i Benchmarking: L'experiència acumulada en altres organitzacions o projectes de llarga durada permet a l'adjudicatari aportar solucions ja testades i metodologies d'èxit que un perfil amb l'experiència mínima encara no ha pogut consolidar.

Per tot l'exposat, es considera un criteri objectiu i directament vinculat a l'objecte del contracte que premia l'especialització profunda, entenent que en un sistema tan transversal com el de l'Ajuntament, el grau de domini de la norma ISO 9001:2015 influeix directament en la robustesa del sistema de qualitat i en l'eficiència de la gestió pública.

Es valorarà l'experiència professional de la persona adscrita com a Responsable del contracte en tasques d'auditoria de qualitat sota la norma ISO 9001:2015, que excedeixi el mínim de tres (3) anys fixat com a requisit de solvència tècnica.

L'escala de puntuació s'aplicarà de la següent manera, computant anys sencers (12 mesos) d'experiència addicional degudament acreditada:

Anys	Puntuació
3 anys	0
4 anys	5
5 anys	10
6 anys	15
7 anys	20
8 anys o més	25

Nota: 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 havent-se d'indicar expressament això a l'oferta.

L'acreditació s'efectuarà mitjançant l'aportació d'un certificat de bona execució o un faig constar, emès per l'empresa o entitat del sector públic receptora del servei ("contractista") a favor de l'empresa prestadora del servei ("contractada"), indicant les dades del professional que va prestar el servei o, en defecte d'aquesta darrera informació, acompanyat d'un certificat addicional de l'empresa prestadora del servei ("contractada") que, en cada cas i per cada professional, haurà d'incloure la informació que tot seguit es relacionarà i que anirà necessàriament acompanyada d'algun dels següents documents (contracte laboral, contracte de col·laboració, certificat de vida laboral o document equivalent) que permeti validar que efectivament aquest professional, durant el període al que fa referència el certificat/faig constar, prestava serveis a la empresa licitadora, existint un vincle laboral o professional. Concretament, les dades que haurà de contenir el certificat de bona execució i/o el certificat addicional (en el seu defecte), són les següents:

- **el nom del professional**
- **breu descripció del projecte (màxim 3 línies)**
- **rol professional desenvolupat**
- **durada d'execució del servei**
- **empresa des de la que es presta el servei**
- **any de realització**

Nota: En cas de que l'empresa receptora final del servei ("contractista") hagi estat la pròpia empresa licitadora, haurà de ser aquesta la que acrediti que el servei ha estat prestat pel professional que es proposa.

Per valorar l'experiència caldrà adjuntar, juntament amb el model d'oferta de criteris objectius a incloure en el sobre electrònic C els corresponents certificats acreditatius de la seva experiència professional. Aquest criteri no serà valorat si no es presenta la documentació acreditativa esmentada en el sobre C.

7.3. Nombre de jornades, fins a 25 punts

Es valorarà l'oferta d'una borsa de jornades anuals addicionals a les 50 jornades mínimes (equivalents a 2,5 mesos de dedicació d'un tècnic a jornada completa) establertes al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) per a l'execució dels treballs. Aquestes jornades addicionals tindran caràcter de millora sense cost per a l'Administració.

L'assignació de punts es realitzarà de forma automàtica segons el següent barem:

- Oferta de 50 jornades anuals (mínim obligatori): 0 punts.
- Oferta de 52 jornades anuals (mínim + 2): 7,5 punts.
- Oferta de 54 jornades anuals (mínim + 4): 15 punts.
- Oferta de 56 jornades anuals o més (mínim + 6): 25 punts.

Regles d'aplicació

Definició de jornada: Als efectes d'aquest contracte, s'entén per (1) jornada la dedicació efectiva d'un consultor/tècnic durant un mínim de 7 hores.

Caràcter vinculant: El nombre total de jornades ofertades per l'empresa adjudicatària tindrà caràcter contractual i s'haurà de reflectir obligatòriament en la planificació temporal i el cronograma de treball que es presenti a l'inici del servei.

No fragmentació: No es tindran en compte fraccions de jornada inferiors a la unitat completa per al càlcul de la puntuació.

Justificació: La inclusió d'aquest criteri es fonamenta en la necessitat d'assegurar una assistència tècnica d'alta qualitat per al manteniment de la certificació ISO 9001:2015 i la gestió del sistema IRIS. Tot i que les 50 jornades previstes inicialment permeten complir amb els lliurables bàsics, un increment en la dedicació del personal consultor aporta els següents beneficis transversals:

- **Robustesa del sistema:** Permet realitzar una revisió més exhaustiva de les dades de camp i del sistema d'incidències, garantint que l'evidència documental sigui impecable davant les auditories externes.
- **Acompanyament tècnic:** Facilita la realització de reunions de contrast i sessions de treball presencials amb els responsables municipals, assegurant una millor transferència de coneixement i una implementació més eficaç de les accions correctores.
- **Agilitat i eficiència:** Una major disponibilitat de jornades permet una resposta més ràpida davant eventualitats o canvis normatius que puguin sorgir durant l'execució del contracte.

Viabilitat econòmica: S'ha verificat que el Pressupost Base de Licitació incorpora un increment sobre els costos de conveni per adequar-los als preus de mercat actuals. Aquesta dotació econòmica garanteix que l'oferta del màxim de jornades previst en aquest criteri (56) sigui plenament viable i sostenible, mantenint el cost per jornada per sobre dels llindars salarials mínims del sector i assegurant en tot moment el compliment de les obligacions laborals i el conveni col·lectiu d'aplicació.

Nota: Els licitadors hauran de garantir que la seva oferta, en cas de millorar el nombre de jornades sigui respectuosa amb el conveni sectorial.

Sistema de desempat, en el següent ordre

El sistema de desempat serà el previst en l'article 147.2 de la LCSP.

En cas que l'aplicació dels anteriors criteris no hagués donat lloc a desempat es resoldrà mitjançant sorteig.

8.- MESA DE CONTRACTACIÓ

La mesa de contractació estarà constituïda per:

President: L'Alcaldeessa o persona en qui delegui, d'acord amb l'art. 13 de la Carta de Barcelona.

Actuarà com a secretari de la Mesa un funcionari de la Corporació.

Respecte als vocals, es proposa la següent composició:

Titulars	Substituts
1. El/la secretari/ària general	1. El/la secretari/ària delegada
2. L'/la interventor/a general	2. L'/la interventor/a delegat/da
4. El director de la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana, Antonio Romero	4. Un tècnic de la Direcció, Benjamí Montserrat

5. El cap del Departament d'Avaluacions d'Incidències i Qualitat, Xavier Socastro.	5. Un tècnic del Departament, Montserrat Clotet
--	---

9.- GARANTIA PROVISIONAL I/O DEFINITIVA

En aquest contracte no s'exigeix garantia provisional.

Es preveu la constitució d'una garantia definitiva consistent en el 5% de l'import de l'adjudicació, IVA exclòs.

10.- EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El contracte s'iniciarà el dia que es faci constar en l'acta d'inici del contracte.

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

Els informes demanats en el PPT es poden efectuar a les dependències de l'adjudicatari amb coordinació amb el responsable municipal del contracte.

11.- ABONAMENTS AL CONTRACTISTA

El contracte es facturarà de forma trimestral, quan l'empresa hagi lliurat els informes corresponents.

El codi DIR3 que s'haurà de fer constar en els factures és el següent: LA0007014

12.- REVISIÓ DE PREUS

En aquest contracte no aplica la revisió de preus.

13.- RESPONSABLE DEL CONTRACTE

La persona responsable del contracte és qui sotasigna el present informe, en la seva qualitat de cap del Departament d'Avaluacions d'Incidències i Qualitat de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana. Les consultes tècniques es poden adreçar a correu electrònic xsocastro@bcn.cat.

14.- CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.

- L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el termini màxim de 15 dies naturals des de la formalització del contracte, una planificació temporal de la realització dels diferents treballs i de les jornades compromeses, que haurà de ser validada pel responsable del contracte assignat per l'Ajuntament de Barcelona.

-Haurà de realitzar les jornades addicionals que hagi ofertat. Aquesta obligació té condició d'obligació essencial.

Condicions especials d'execució:

En aplicació del que disposa l'article 202 de LCSP, s'estableixen com a condició especial d'execució de tipus social les següents:

- **El pagament directe del preu a les empreses subcontractades**
- **L'acreditació de pagament en termini a les empreses subcontractades**
- **Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual**
- **Comunicació inclusiva**

Es considera adient incloure aquesta condició especial, atès la seva previsió en la Guia Social en matèria de contractació publicada per l'Ajuntament i en el marc de la política municipal de utilitzar llenguatge inclusiu dins de totes les comunicacions efectuades per l'Ajuntament, per tant, l'empresa contractista ha de garantir,

- que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- l'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- en les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

15.- MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.

No s'estableixen causes previstes de modificació del contracte.

16.- RECEPCIÓ I TERMINI DE GARANTIA

La constatació de la correcta execució de les prestacions i la seva posterior recepció s'efectuarà mitjançant acta de conformitat, que s'estendrà dins el termini dels 30 dies següents al seu lliurament o realització, si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'Ajuntament, tot d'acord amb les previsions de l'article 210 LCSP.

A partir de la data de recepció del contracte començarà a córrer el termini de garantia, que serà de 1 mes, tot d'acord amb la regulació de l'article 210.3 LCSP.

17.- SUBCONTRACTACIÓ

Es podran subcontractar prestacions no essencials vinculades a l'objecte del contracte, d'acord amb l'article 215 LCSP. En cap cas es podran subcontractar les auditories internes del sistema IRIS ni dels canals d'atenció a la ciutadania, que hauran de ser executades directament pel contractista principal per la seva naturalesa crítica en relació amb la certificació ISO 9001:2015.

Els subcontractistes hauran de garantir el compliment dels requisits de qualitat aplicables, ja sigui mitjançant sistemes propis de gestió de la qualitat o sota el control del sistema del contractista principal.

18.- CESSIÓ

En aquest contracte resta prohibida la cessió.

19.- DEMORA EN LA PRESTACIONS

En aquest contracte no escauen penalitzacions diferents a la proporció diària de 0,60 euros per cada 1.000 del preu del contracte.

20.- RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

S'estableix com a falta greu l'incompliment dels termes establerts en l'oferta pel que fa a l'experiència del personal que ha d'executar el contracte, així com l'incompliment de la realització del nombre de jornades ofertades.

21.- RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

En aquest contracte no s'estableixen causes de resolució del contracte diferents a les previstes legalment.

22.- TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

En aquest contracte no es preveu el tractament de dades de caràcter personal.

23.- CAE

Es requereix Coordinació Empresarial de Riscos Laborals (CAE) atès que el personal municipal i el personal de l'empresa contractista treballarà al centre o equipament municipal.

Per tot això,

ES SOL·LICITA que s'iniciïn els tràmits oportuns per tal d'iniciar la contractació que té per objecte 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. mitjançant procediment obert simplificat per un import màxim de **44.344,12 €**, IVA inclòs.

Xavier Socastro Marín

Cap del Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat

Barcelona, a data de la signatura

MODEL OFERTA

1.- Oferta econòmica:

El Sr./la Sra. ... , domiciliat/ada a ... carrer ... núm. ... , amb DNI/NIF núm. ... , major d'edat, en nom propi, o en representació de l'empresa ... amb domicili a ... carrer ... núm., assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm., que té per objecte assistir i assessorar al 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. es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques, i pel preu de euros (en lletres i xifres), amb el desglossament següent:

Preu sense IVA:

Tipus IVA: %

Import IVA:

.....

Preu total del contracte:

2.- Experiència addicional a la solvència del personal adscrit a l'execució del contracte, fins a 25 punts*

Es valorarà l'experiència professional de la persona adscrita com a Responsable del contracte en tasques d'auditoria de qualitat sota la norma ISO 9001:2015, que excedeixi el mínim de tres (3) anys fixat com a requisit de solvència tècnica. Anys addicionals

*El mínim establert al plec de prescripcions tècniques és de 3 anys.

Nota: 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 havent-se d'indicar expressament això a l'oferta.

L'acreditació s'efectuarà mitjançant l'aportació d'un certificat de bona execució o un faig constar, emès per l'empresa o entitat del sector públic receptora del servei ("contractista") a favor de l'empresa prestadora del servei ("contractada"), indicant les dades del professional que va prestar el servei o, en defecte d'aquesta darrera informació, acompanyat d'un certificat addicional de l'empresa prestadora del servei ("contractada") que, en cada cas i per cada professional, haurà d'incloure la informació que tot seguit es relacionarà i que anirà necessàriament acompanyada d'algun dels següents documents (contracte laboral, contracte de col·laboració, certificat de vida laboral o document equivalent) que permeti validar que efectivament aquest professional, durant el període al que fa referència el certificat/faig constar, prestava serveis a la empresa licitadora, existint un vincle laboral o professional. Concretament, les dades que haurà de contenir el certificat de bona execució i/o el certificat addicional (en el seu defecte), són les següents:

- el nom del professional
- breu descripció del projecte (màxim 3 línies)
- rol professional desenvolupat

- durada d'execució del servei
- empresa des de la que es presta el servei
- any de realització

Nota: En cas de que l'empresa receptora final del servei ("contractista") hagi estat la pròpia empresa licitadora, haurà de ser aquesta la que acrediti que el servei ha estat prestat pel professional que es proposa.

Per valorar l'experiència caldrà adjuntar, juntament amb el model d'oferta de criteris objectius a incloure en el sobre electrònic C els corresponents certificats acreditatius de la seva experiència professional. Aquest criteri no serà valorat si no es presenta la documentació acreditativa esmentada en el sobre C.

3.- Número de jornades anuals fins a 25 punts**

Número de jornades anuals ofertades per fer per efectuar els treballs descrits . Marqueu només una de les següents opcions:

- 50 jornades
- 52 jornades
- 54 jornades
- 56 jornades

***El nombre mínim de jornades anuals per efectuar els treballs demanats son 2,5 mesos equivalents a 50 jornades.

Indicar nom, data, signatura i segell de l'empresa/entitat licitadora