



## **INFORME DE NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE MENOR AMB PUBLICITAT**

### **Dades del contracte**

Contracte: Servei d'agents auxiliars Oficines Atenció Ciutadana (OAC)
Tipus contracte: Serveis CPV 98341130-5 Serveis de consergeria
Objecte: -Servei d'agent auxiliar a 6 Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) els dijous a la tarda i a 2 OAC les tardes de la campanya de sol·licituds de beques per l'accés d'infants i adolescents a activitats de vacances d'estiu
<b>Pressupost de licitació (IVA inclòs): 11.732,16€</b> IVA tipus 21% <b>Pressupost net (sense l'IVA): 9.696,00€</b>

### **1. Antecedents**

Les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) necessiten un servei de vigilància per garantir la convivència i seguretat. Arran de la crisi sanitària de la COVID-19, que va comportar l'aplicació a les OAC de mesures addicionals de prevenció del contagi, aquest servei de vigilància ja es va fer imprescindible. A més, cal destacar que es tracta d'un requeriment que es va acordar al Comitè de Riscos Laborals de les OAC.

Aquest servei és prestat en horari de matí per personal de l'empresa municipal B:SM. En l'horari d'hivern (d'octubre a abril), les OAC de Districte obren dijous a la tarda.

En horari de tarda, les 4 OAC (l'Eixample, Sarrià-Sant Gervasi, Horta-Guinardó i Sant Andreu) que no disposen de cap vigilància, tenen el servei cobert pel contracte de vigilància 01\_23001864. Hi ha 6 OAC (de Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Les Corts, Gràcia, Nou Barris i Sant Martí) que sí que disposen d'agents de Guàrdia Urbana, i es complementa amb el suport d'auxiliars d'informació i control d'accessos.

A més, l'Ajuntament de Barcelona anualment fa la convocatòria d'ajuts per realitzar activitats de vacances d'estiu per a infants i adolescents de 6 a 17 anys de la ciutat de Barcelona. Aquest any, amb l'objectiu de facilitar a la ciutadania amb bretxa digital la realització del tràmit de sol·licitud de beca per a activitats de la Campanya de Vacances d'Estiu 2024, s'ha decidit, conjuntament amb la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans, de la Gerència de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, habilitar de nou la presentació presencial a les OAC. Durant aquest període es preveu un increment important de ciutadania que anirà a presentar les sol·licituds corresponents o bé a sol·licitar informació a les Oficines d'Atenció Ciutadana, i no és possible assumir aquestes atencions en l'horari habitual de les OAC. Per aquest motiu, s'ha decidit organitzar un dispositiu especial i obrir dues oficines, l'OAC de Sants-Montjuïc i l'OAC de Nou Barris, en horari de tarda de 15:45h a 18:45 hores, tots els dies de la setmana.

Per tant, amb l'objectiu de garantir una atenció ciutadana òptima, assegurar l'accessibilitat de la ciutadania a les OAC i, alhora, mantenir la seguretat del personal municipal així com de la ciutadania, a partir del 30 de novembre es fan necessaris els serveis següents:

- Agent Auxiliar a les 6 OAC que, per la seva ubicació, disposen de servei de Guàrdia Urbana. Tardes de dijous, de 14:30h a 18:30h, del 30 de novembre de 2023 al 30 d'abril de 2024.
- Agent Auxiliar a les 2 OAC que donaran suport a la gestió de les sol·licituds d'ajut de beques per les vacances d'estiu d'infants i adolescents de 6 a 17 anys, amb calendari de presentació de sol·licituds, del 8 d'abril al 12 de maig de 2024, a l'OAC de Sants-Montjuïc i a l'OAC de Nou Barris la resta de tardes del



mes d'abril (dilluns, dimarts, dimecres i divendres) i totes les tardes del mes de maig, fins el dia 12, en horari de 15:45h a 18:45h.

La Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana no disposa en aquests moments de recursos materials ni personals per la realització de l'objecte del contracte i és per aquest motiu que cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació amb 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.

En relació a 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, ja que esdevé una unitat funcional que permet el seu aprofitament individual sense la necessitat de prestacions accessòries o complementàries.

L'adjudicació d'aquest contracte queda subjecte a l'existència de crèdit pressupostari.

## **2. Exposició de les necessitats detectades i justificació de la solució escollida**

Davant la necessitat urgent i ineludible de disposar del servei d'agent auxiliar destinat a les OAC i, en no prorrogar-se el contracte 001\_22002377L002 a través del qual es prestava, la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (Departament de Serveis Presencials) ha de realitzar, amb celeritat i de manera puntual, una contractació que per la naturalesa i l'import del contracte seria menor amb publicitat, fins que es pugui formalitzar una licitació per contractar el servei per un major termini d'execució.

## **3. Descripció del servei a contractar que millor s'ajusta a les necessitats detectades**

En aquest apartat es recullen totes aquelles activitats que es poden incloure dintre de la prestació del servei d'informació, recepció i control d'accessos, objecte del contracte, per tal de protegir, custodiar i atendre el bon funcionament de les instal·lacions i patrimoni de les Oficines.

El personal assignat al servei basarà les seves actuacions en els principis d'integritat i dignitat, protecció i tracte correcte a les persones, evitant abusos, arbitriietats i violències; i actuarà amb congruència i proporcionalitat en l'ús de les seves facultats i dels mitjans disponibles.

### **Són funcions del servei d'agents auxiliars d'informació i control d'accessos, entre d'altres:**

- **Control d'accessos:** l'objecte d'aquesta activitat és supervisar i regular l'accés de les persones usuàries de l'oficina que poden entrar i/o sortir de les instal·lacions.
- **Atenció/idioma:** és necessari comunicar-se tant en català com en castellà.
- **Prestacions genèriques**

Existeixen, a més, tot un seguit de funcions a desenvolupar, com són:

- Contacte permanent amb el Cap d'OAC i/o Referent per a l'organització del servei segons necessitats en cada moment.
- Regular el flux d'entrada a l'oficina.
- Controlar l'aforament de l'oficina.
- Vetllar pel compliment de les mesures de seguretat en matèria de seguretat i higiene.
- Vetllar pel compliment de les bones pràctiques de convivència i ús de les instal·lacions (gossos a la sala d'espera, mòbils, actituds incíviques, etc.).
- Informar, amb caràcter general, la ciutadania, del funcionament de les atencions a les OAC i cartera de serveis. Validació de les cites.
- Derivació a l'espai autoservei, si procedeix.



**Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana**

Carrer Roc Boronat 117, 3a planta  
08018 **Barcelona**

- Distribució de material informatiu, si fos necessari.
- Col·laborar en la realització d'enquestes i/ o estadístiques entre la ciutadania.

Personal tècnic indispensable per a la correcta prestació del servei:

- **Coordinador (interlocució amb l'Ajuntament): 1**
- **Agents auxiliars: com a mínim 1 agent auxiliar per a cada OAC amb Guàrdia Urbana.**

#### **4. Càlcul del pressupost de licitació**

El conveni col·lectiu de referència pels treballadors que prestin serveis en relació a aquest contracte és el Conveni Estatal d'Empreses de Serveis Auxiliars d'Informació, Recepció i Control d'accessos i comprovació d'instal·lacions de l'any 2021, signat l'1 de juliol de 2021 (amb codi de conveni: 99100265012021), aprovat per Resolució de 3 de setembre de 2021 de la Direcció General de Treball, del Ministeri de Treball i Economia Social, i revisat per la Resolució del 9 de març 2023, de la Direcció General de Treball, que actualitza les taules salarials pel 2023, i d'acord amb les especificitats salarials establertes al grup professional 5, personal auxiliar de serveis, partint d'un preu/hora de 16 euros, IVA exclòs.

Per tal que les empreses puguin elaborar la seva oferta, s'ha estimat que el pressupost correspon a la següent estimació d'hores de dedicació.

En primer lloc, al mètode de càlcul aplicat per determinar el pressupost del contracte s'han comptabilitzat les hores de les 6 OAC que necessiten suport d'informació i control d'accessos els dijous a la tarda (de Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Les Corts, Gràcia, Nou Barris i Sant Martí), no festius, desglossades pels preus unitaris.

Es consideren els dijous laborables, els quals, les oficines obren en horari continuat de 8.30h a 18.30h.

L'horari que s'ha establert és de 4 hores cada dijous a la tarda, de les 14.30h a les 18.30h.

En segon lloc, per determinar el pressupost del contracte també s'han comptabilitzat les hores de l'OAC de Sants-Montjuïc i l'OAC de Nou Barris, del 8 d'abril al 12 de maig de 2024, que necessiten el servei d'auxiliar d'informació i control d'accessos durant totes les tardes. L'horari que s'ha establert és de 3 hores, de les 15:45h a les 18:45 h (a excepció dels dijous, ja coberts del mes d'abril en horari continu).

Per tant, el còmput global d'hores a realitzar pels agents auxiliars d'informació i control d'accessos és:

- 480 h a les 6 OAC, els dijous a la tarda.
- 126 h a les OAC de Sants-Montjuïc i Nou Barris, la resta de tardes del mes d'abril, i totes les tardes del mes de maig (8 d'abril al 12 de maig de 2024).
- **Total: 606 hores.**

Desglossat per anualitats:

- El còmput total d'hores a realitzar pels Agents Auxiliars d'Informació el 2023: 96h
- El còmput total d'hores a realitzar pels Agents Auxiliars d'Informació el 2024: 510h

La quantia d'aquest contracte es determina en funció dels preus unitaris previstos al servei.

L'Ajuntament no està obligat a exhaurir aquesta despesa en el cas que les unitats executades siguin inferiors a les unitats previstes al servei, per la qual cosa, l'Ajuntament no resta obligat a exhaurir l'import adjudicat, sinó que ho farà en funció dels preus unitaris previstos al servei i realment executats, d'acord amb la disposició addicional 33a i al preu d'adjudicació del preu unitari.



El desglossament del pressupost net, sense l'IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent:

<b>COSTOS DIRECTES</b>	
SALARIS	4.796,44€
SEGURETAT SOCIAL	1.534,86 €
COSTOS PEL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	2.100,00 €
<b>TOTAL COSTOS DIRECTES</b>	<b>8.431,30 €</b>
<b>COSTOS INDIRECTES</b>	
DESPESES GENERALS D'ESTRUCTURA	590,19 €
BENEFICI EMPRESARIAL	674,50 €
<b>TOTAL</b>	<b>9.696,00 €</b>

**Resultant un preu/hora de 16 €**

Aquesta xifra inclou l'import total que podria ser retribuït a l'empresa contractista.

## **5. Imputació pressupost municipal**

Aquest pressupost base de licitació s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec als pressupostos i partides següents:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	%IVA	Import IVA	Import total
2023	22719	92511	300	1.536,00 €	21%	322,56 €	1.858,56 €
2024	22719	92511	300	8.160,00 €	21%	1.713,60 €	9.873,60 €
<b>Pressupost base</b>							<b>11.732,16 €</b>

## **6. Criteris d'adjudicació i justificació de la proporcionalitat de la puntuació assignada a cada criteri respecte del total de criteris a considerar**

Els criteris d'adjudicació són:

- El preu.
- L'idioma anglès.
- La formació.
- La millor disponibilitat horària.
- El vestuari.

Si es té en compte l'objecte del contracte, es considera adient, a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar els criteris següents i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica, relacionats per ordre decreixent d'importància.

Els criteris vinculats a l'objecte del contracte són avaluable de forma automàtica. Puntuació total de 100 punts.



- **Preu. Puntuació màxima de 35 punts.**

Amb aquest criteri es valoraran, especialment, aquestes característiques: Atenent que es tracta d'un contracte on les retribucions del personal treballador que executa el contracte són determinants del cost total i seguint el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271 de 24 d'abril, de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona, s'ha incorporat la ponderació de l'oferta econòmica, que no serà de més del 35%.

L'oferta i la millora del preu serà sobre el preu/hora sobre el qual s'ha determinat el valor del contracte, no sobre el valor total de la contractació.

Els licitadors hauran d'indicar en el model d'oferta de l'annex 2 els preus unitaris que ofereixen i l'import global de l'oferta (IVA exclòs), que haurà de ser igual o a la baixa del pressupost net de licitació. Aquest import global serà el resultat de multiplicar el preu unitari ofert pels licitadors pel nombre d'hores previstes. En cap cas, els preus unitaris oferts pels licitadors podran superar els preus unitaris màxims. Les ofertes que superin els preus unitaris màxims seran excloses del procediment.

Any	Preus unitaris màxims (IVA exclòs) Preu màxim hora
2023-24	16 €/ h

Es proposa utilitzar la fórmula següent:

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

Pel motiu següent: S'atorgarà la màxima puntuació (35 punts) al licitador que formuli el preu hora més baix sense excedir del pressupost de licitació (IVA exclòs) i a la resta de licitadors de forma proporcional, d'acord amb la fórmula establerta a la Instrucció de la Gerència Municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny.

Motivació del criteri: amb la fórmula proposada es puntua de forma proporcional totes les ofertes presentades. És el criteri automàtic amb major pes atès l'esforç econòmic que requereix per l'adjudicatari assumir la gestió del projecte amb un pressupost més ajustat.

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

Les ofertes que suposin un diferencial de 10 punts percentuals per sota de la mitjana aritmètica de les ofertes presentades pels licitadors.

En cas de presentació d'un únic licitador, seran considerades ofertes anormalment baixes les que suposin un diferencial inferior a 20 punts percentuals del pressupost net de licitació.

En cas de més de 10 i de 20 licitadors, respectivament, aplica el que disposa 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, d'acord amb el nou redactat publicat a la GM de 05/03/2018.



D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

Resultant preu màxim, IVA exclòs, corresponent al contracte per sis mesos de servei:

	<b>Preu UNITARI</b>	<b>Hores</b>	<b>Cost</b>
Agents Auxiliars Informació	<b>16 €</b>	<b>606</b>	<b>9.696,00 €</b>

- **Oferir servei d'atenció en l'idioma anglès, a més a més dels necessaris (català i castellà). Puntuació màxima de 20 punts.**

Pel que fa als agents de seguretat que prestaran servei a les OAC els dijous a la tarda, es tindran en compte els percentatges següents:

- Si com a mínim 2 dels agents té idioma addicional s'atorgaran 5 punts.
- Si com a mínim 4 dels agents té idioma addicional s'atorgaran 10 punts.
- Si el 100% dels agents (6 agents) té idioma addicional s'atorgaran 15 punts.

Pel que fa als 2 agents auxiliars d'informació i control d'accessos de seguretat que prestaran el servei durant la campanya dels ajuts, la resta de tardes del mes d'abril, i les tardes del mes de maig, s'atorgaran 5 punts si tenen l'idioma addicional.

Motivació del criteri: es contempla que el coneixement de l'idioma anglès facilita la comunicació amb la ciutadania de recent arribada a la ciutat, que no parla els idiomes català ni castellà i, per tant, és una millora destacable en la qualitat en la prestació ja que acaba beneficiant la ciutadania usuària dels equipaments en els quals s'executarà el contracte.

Es demana per acreditar aquest compliment que aportin el certificat B2 d'anglès o equivalent.

- **Oferir formació a les persones treballadores en mediació de conflictes. Puntuació màxima de 15 punts.**

Amb aquest criteri valora especialment l'alternativa conciliadora i afavoridora de situacions i solucions pacífiques en la gestió de possibles conflictes a les OAC o els seus accessos, en les quals prestaran els serveis, atenent la diversitat de serveis instal·lats a l'edifici i d'usuaris que els utilitzen i hi accedeixen. Aquesta formació i la seva aplicació repercuteix positivament en l'ambient de treball i d'utilització que es generi en l'entorn de l'edifici, i per tant també en relació amb el veïnat.

- Per una formació d'entre 5 i 10 hores s'atorgaran 5 punts.
- Per una formació de fins a 15 hores s'atorgaran 10 punts.
- Per una formació de fins a 20 hores s'atorgaran 15 punts.

**Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana**  
Carrer Roc Boronat 117, 3a planta  
08018 **Barcelona**

Motivació del criteri: es contempla la formació com una millora destacable en la qualitat en la prestació del servei per les persones ocupades en l'execució del contracte, ja que d'això se n'acaba beneficiant la ciutadania usuària dels equipaments en els quals s'executarà el contracte.

- **Per la immediatesa en la incorporació de baixes i substitucions de recursos humans que garanteixi la continuïtat del servei. Puntuació màxima de fins a 15 punts.**

La ponderació dels punts per la millora serà:

<b>Substitució en minuts</b>	<b>Punts</b>
<b>&lt;= 30 minuts</b>	<b>15</b>
<b>&gt; 30 i &lt;= 60 minuts</b>	<b>10</b>
<b>&gt; 60 i &lt;= 90 minuts</b>	<b>5</b>

Motivació del criteri: aquest criteri valora la reducció del temps en què es faran les substitucions per tal que el servei no es vegi afectat. Per això és rellevant l'eficàcia en reestablir la prestació del servei una vegada s'hagi interromput per baixes del personal o d'altres incidències.

- **Pel subministrament de vestuari del personal vigilant amb les garanties que s'ha produït respectant els drets bàsics en el treball, recollits a la Declaració de l'Organització Internacional del Treball. Puntuació màxima de 15 punts.**

Es valorarà amb 3 punts per cada un dels articles (pantaló d'hivern, pantaló d'estiu, camisa d'hivern, camisa d'estiu i jaqueta) de vestuari que compleixi amb els requisits i que l'empresa es comprometi a servir als treballadors.

Per a la valoració d'aquest criteri les empreses licitadores hauran de presentar una declaració del proveïdor o fabricant de la roba de treball, acompanyada del certificat (Acreditació Certificat Made in Green, FairTrade, FairWear, STeP o equivalent del producte o certificació social SA 8000, SGA 21, BSCI, ISO 26000 o equivalent), o bé dels resultats dels assajos corresponents, i la declaració del licitador adquirint el compromís d'obtenir aquestes peces de roba mitjançant aquest proveïdor.

Motivació del criteri: l'objectiu d'aquest criteri és assegurar que el procés de fabricació del vestuari s'ha executat respectant els drets bàsics en el treball, recollits a la declaració de l'Organització Internacional del Treball, relativa als principis i drets fonamentals.

## **7. Garanties**

No es requereix la constitució de garantia definitiva.

## **8. Condicions del contracte:**

Termini d'execució: el contracte s'iniciarà a partir del 30 de novembre de 2023 o al dia següent de l'adjudicació del contracte i tindrà una durada de 6 mesos.

L'horari del servei serà els dijous a la tarda de 14:30h a 18:30h a les OAC de Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Les Corts, Gràcia, Nou Barris i Sant Martí, i de 15:45h a 18:45h les altres tardes a partir del 8 d'abril, i les tardes del mes de maig, fins el 12 de maig de 2024.



## **9. Pagament del preu**

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de les factures de forma mensual i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades.

## **10. Lloc de realització de la prestació**

El servei es prestarà a les 6 OAC, ubicades als següents districtes:

### **Servei Agents Auxiliars d'Atenció i Informació:**

- Ciutat Vella, c/ Ramalleres 17
- Sants-Montjuïc, c/ Creu Coberta 104
- Les Corts, Pl. Comas 18
- Gràcia, Pl. de la Vila de Gràcia 2
- Nou Barris, Pl. Major de Nou Barris 1
- Sant Martí, Pl. Valentí Almirall 1

## **11. Tractament de dades de caràcter personal**

L'empresa tractarà dades personals de nivell baix.

## **12. Licitació**

Tramesa d'ofertes:

El licitador haurà d'enviar les seves ofertes **mitjançant el portal de Contractació** (<https://licitacions.bcn.cat/>). No s'admetrà cap altra 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 l'empresa licitadora.

Signatura,

Pilar Guinchard Notario  
Cap del Departament de Serveis Presencials  
Direcció d'Informació i Atenció ciutadana

A data signatura