



**Ajuntament
de Barcelona**

INFORME JUSTIFICATIU de necessitat, idoneïtat i eficiència del contracte de serveis per a la identificació corporativa de les Oficines d'Informació i Atenció Ciutadana (OAC)

Gerència de Serveis Generals

Contracte reservat: NO

Lots: NO

Codi contracte....

Exp

ÍNDEX

1.	MARC REFERENCIAL	3
1.1.	L'atenció presencial.....	3
1.2.	Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC).....	4
1.3.	Els espais físics de les Oficines d'Atenció Ciutadana.....	5
2.	NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA	6
3.	OBJECTE, PRESTACIÓ CONCRETA QUE ES VOL CONTRACTAR I MODALITAT DE CONTRACTE QUE MILLOR S'AJUSTA A LES NECESSITATS DETECTADES.....	6
4.	CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ.....	7
4.1.	Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual.....	7
5.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS	7
6.	DIVISIÓ EN LOTS	8
7.	DURADA I CÀLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE	8
8.	IMPUTACIÓ AL PRESSUPOST MUNICIPAL.....	9
9.	PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ	9
10.	CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I JUSTIFICACIÓ DE LA PROPORCIONALITAT DE LA PUNTUACIÓ ASSIGNADA A CADA CRITERI RESPECTE DEL TOTAL DE CRITERIS A CONSIDERAR	10
10.1.	El preu. Puntuació màxima de 35 punts.....	10
10.2.	Experiència en projectes similars (fins a 65 punts)	11
11.	GARANTIES	11
12.	PAGAMENT DEL PREU	11
13.	RESPONSABLE DEL CONTRACTE	11
14.	EL NIVELL DE SEGURETAT DE LA LOPD	12
15.	MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.....	12
16.	CESSIÓ DEL CONTRACTE.....	12
17.	SUBCONTRACTACIÓ	12
18.	RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	12
	MODEL OFERTA.....	13



1. MARC REFERENCIAL

1.1. L'atenció presencial

- **L'atenció ciutadana té un marcat caràcter de prioritat a l'Ajuntament de Barcelona.** És en aquest entorn que la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) exerceix la seva activitat de servei a la ciutadania.
- La DIAC és la responsable del **sistema de canals i mitjans** a través dels quals l'Ajuntament dóna resposta a les demandes d'informació i orientació de la ciutadania, facilita la realització dels tràmits administratius, i atén els suggeriments i les comunicacions d'incidències sobre la ciutat i els serveis municipals.
- Un d'aquestes canals és el de **l'atenció presencial**.
- **El 1993 s'implanta el model d'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)** polivalent com a punt de referència únic de la ciutadania en la seva relació presencial amb l'Ajuntament. El 2004 es reforça aquest model amb la creació de la DIAC, de la qual passen a dependre OAC.

1.2. Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)

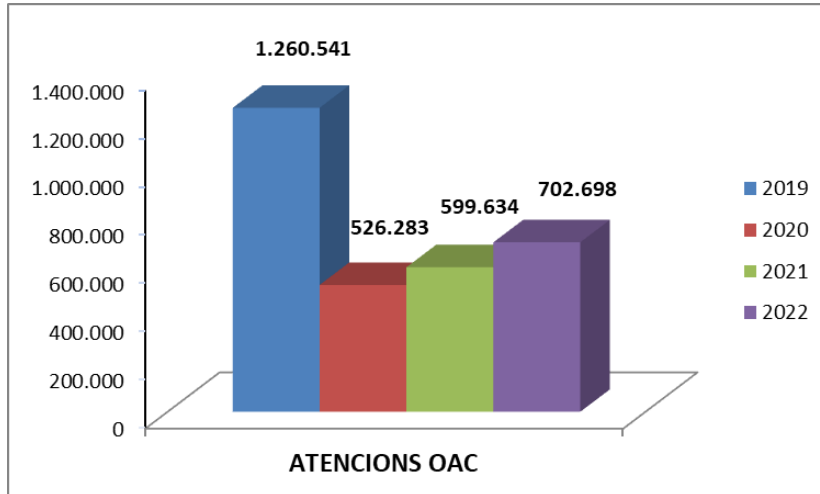
- **Les OAC ofereixen atenció presencial a la ciutadania** per resoldre les demandes d'informació sobre la ciutat i l'Ajuntament, fer tràmits municipals i comunicar incidències, reclamacions i suggeriments sobre els serveis de l'Ajuntament i sobre Barcelona.
- **La titularitat de les OAC és municipal i la gestió és municipal en totes les oficines, exceptuant les OAC de Sant Miquel i OAC Monumental, que és de gestió externalitzada.**
- **Descripció dels serveis**
 - Informació sobre el que hi ha i el que passa a Barcelona.
 - Informació sobre els serveis i les activitats municipals.
 - Informació sobre tràmits i gestions.
 - Comunicació d'incidències, reclamacions i suggeriments sobre el funcionament de la ciutat o els serveis públics.
 - Gestió de tràmits municipals.
- **Localització**

	Oficines d'Atenció Ciutadana	Adreça		Districte
1	OAC del Districte de Ciutat Vella	C Ramelleres	17	Ciutat Vella
2	OAC del Districte de l'Eixample	C Aragó	328	Eixample
3	OAC del Districte de Sants - Montjuïc	C Creu Coberta	104	Sants-Montjuïc
4	OAC del Districte de les Corts	Pl Comas	18	Les Corts
5	OAC del Districte de Sarrià - Sant Gervasi	C Anglí	31	Sarrià-Sant Gervasi
6	OAC del Districte de Gràcia	Pl Vila de Gràcia	2	Gràcia
7	OAC del Districte d'Horta - Guinardó	C Lepant	387	Horta-Guinardó
8	OAC del Districte de Nou Barris	Pl Major de Nou Barris	1	Nou Barris
9	OAC del Districte de Sant Andreu	C Segre	24*32	Sant Andreu
10	OAC del Districte de Sant Martí	Pl Valentí Almirall	1	Sant Martí
11	OAC de la plaça Sant Miquel *	Pl Sant Miquel	3	Ciutat Vella
12	OAC Monumental *	C Sicília	216	Eixample
	Subseus			
13	OAC de Zona Nord	Av Escolapi Càncer	5*7	Nou Barris

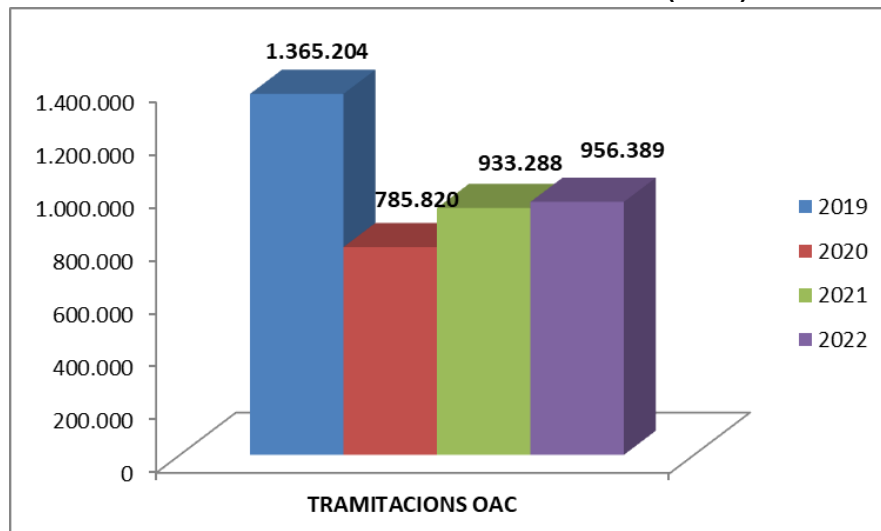
* L'OAC Monumental i l'OAC Sant Miquel ja estan identificades corporativament

➤ Dades d'atenció presencial

Atencions a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) 2019-2022



Tramitacions a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) 2019-2022 *



* No inclou les gestions de cita prèvia

1.3. Els espais físics de les Oficines d'Atenció Ciutadana

Mentre que el servei d'atenció ciutadana que es presta a les OAC depèn de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció ciutadana, els espais físics on es porta a terme el servei depenen de cada un dels Districtes on les oficines estan ubicades.

Aquest és el motiu pel qual la imatge corporativa no està aplicada de forma homogènia a tots els espais.



2. NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA

Per la diversitat d'espais i de Districtes que s'ocupen de la seva adequació i manteniment, així com el temps transcorregut des que van començar a utilitzar-se com a OAC, les oficines no tenen una identificació homogènia.

Es detecta la necessitat de l'homogeneïtzació de la identificació corporativa de les OAC per tal d'orientar i donar confiança a la ciutadania, especialment quan l'atenció presencial és el canal que utilitzen per relacionar-se amb l'administració les persones que tenen més dificultats per accedir als canals no presencials i a la tramitació electrònica.

Atès que el 2022 es va licitar un disseny d'identificació corporativa per a un nou espai d'OAC (contracte 22002919), que va ser validat per la Direcció de Comunicació Corporativa i Qualitat, es requereix adaptar-lo a les característiques físiques de cada una de les altres OAC per homogeneïtzar-ne la imatge.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de Barcelona no disposa de mitjans ni recursos tècnics adients per realitzar aquesta actuació, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació de 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.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'una empresa especialitzada en treballs d'identificació corporativa.

3. OBJECTE, PRESTACIÓ CONCRETA QUE ES VOL CONTRACTAR I MODALITAT DE CONTRACTE QUE MILLOR S'AJUSTA A LES NECESSITATS DETECTADES

L'objecte del contracte es concreta, doncs, en la identificació corporativa de les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) adaptant un disseny identificatiu ja definit.

S'han d'identificar corporativament 11 OAC.

TREBALLS A REALITZAR

- PRIMERA FASE: estudi de cada OAC / necessitat d'identificació d'usos dels espais. Proposta d'aplicació per a cada OAC que haurà de ser validada per la DIAC.
 - Aplicació de la línia gràfica per dotar d'identitat l'espai de cada OAC
 - Valoració de la senyalització existent a cada espai i aplicació de millores
 - Elaboració del projecte per a 11 espais (s'exclou l'OAC Monumental i l'OAC Sant Miquel, recentment senyalitzades)
- SEGONA FASE: preparació per producció
 - Preparació de les arts finals (aaff) de cada oficina per poder produir
 - Direcció i coordinació

- TERCERA FASE: producció dels elements necessaris
 - Producció dels elements en vinil segons projecte de disseny
 - Neteja i condicionament dels espais
 - Instal·lació i muntatge

Considerant que la millor solució consisteix en la contractació d'un servei de especialitzat en identificació d'oficines (CPV 34928470-señalización), es considera adient incorporar els següents criteris d'adjudicació:

- Preu ofert
- Participació de l'empresa en projectes equivalents

4. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

Es considera necessari, d'acord amb la previsió de l'article 202 LCSP, establir les següents condicions especials de caràcter social d'execució del contracte que es consideren vinculades amb el seu objecte, no són discriminatòries i són compatibles amb el dret comunitari:

4.1. Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual.

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a molt greu o causa d'extinció contractual.

La persona responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert la obligació. Així mateix, la persona responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

L'aplicació d'aquesta mesura continguda a la Guia de contractació pública social és adequada en aquest cas perquè el pes de la mà d'obra en el servei és elevat i, per tant, l'estabilitat del personal garanteix una bona qualitat del servei.

5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat.

6. DIVISIÓ EN LOTS

L'àmbit de gestió d'aquest contracte no es pot dividir per lots, ja que ateses les seves característiques, faria l'execució independent de les tasques encarregades excessivament difícil i més onerosa des del punt de vista tècnic. La necessitat de coordinar els diferents contractistes per als diversos lots podria comportar greument el risc de soscarar l'execució adequada del contracte i, per tant, resultaria ineficient i contrari a l'estalvi.

7. DURADA I CÀLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia següent a la seva formalització i tindrà una durada de fins a 6 mesos.

D'acord amb l'article 100 LCSP, el pressupost total de licitació és el de **71.214,62 €**, IVA inclòs, amb el desglossament següent: **58.855,06 €**, pressupost net, i 12.359,56 € en concepte d'import sobre el Valor Afegit al tipus 21 per 100.

Per tal que les empreses puguin elaborar la seva oferta, s'ha estimat que el pressupost base del contracte correspon a la següent estimació d'hores de dedicació de cadascun dels dos perfils (un per al professional del disseny - titulat superior i un per a la preparació i producció dels materials - cap tècnic) segons el **Conveni estatal vigent d'arts gràfiques, manipulats de paper, manipulats de cartró, editorials i indústries auxiliars**.

Categoria professional	Retribució salarial	Nombre treballadors/es
Titulat/Titulada universitari/a	21,21 €/hora	1
Cap Tècnic	16,03 €/hora	1
Total		

El pressupost net desglossat és el següent:

	Preu hora personal disseny (conveni arts gràfiques)	Hores per OAC	Total preu OAC
Cost salarial estudi i proposta	21,21 €	70 hores	1.484,70 €
Preparació i producció materials	16,03 €	80 hores	1.282,40 €
Total			2.767,10 €

TOTAL COST	
COSTOS DIRECTES	
Cost Salarial (salari brut)	2.767,10 €
Cost Salarial (seguretat social) 32%	885,47 €
Total cost salarial	3.652,57 €
Materials (preus de mercat)	1.000,00 €
Total costos directes	4.652,57 €
COSTOS INDIRECTES	
Cost estructura 7%	325,68 €
Benefici empresarial 8%	372,21 €
Total costos indirectes	697,89 €
Total (costos directes + costos indirectes)	5.350,46 €
Total 11 OAC	58.855,06 €
IVA	12.359,56 €
TOTAL 11 OAC + IVA	71.214,62 €

El valor estimat del contracte és de 58.855,06 €, sense incloure l'IVA.

Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	SUMA
2024	58.855,06 €	0 €	58.855,06 €
TOTAL	58.855,06 €	0 €	58.855,06 €

8. IMPUTACIÓ AL PRESSUPOST MUNICIPAL

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de tots els costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec al pressupost i la partida pressupostària següent.

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2024	22610	92511	0302	58.855,06 €	21%	12.359,56 €	71.214,62€

9. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueixen el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, s'opta pel procediment obert supersimplificat o abreujat, en atenció a les prescripcions de la Llei de contractes del sector públic.

10. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I JUSTIFICACIÓ DE LA PROPORCIONALITAT DE LA PUNTUACIÓ ASSIGNADA A CADA CRITERI RESPECTE DEL TOTAL DE CRITERIS A CONSIDERAR

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

Els criteris d'adjudicació són:

- El preu (35 punts).
- Experiència en projectes similars (fins a 65 punts).
 - o Experiència en disseny gràfic destinat a la identificació i dinamització d'espais d'oficina (fins a 35 punts).
 - o Experiència en preparació i/o producció i/o instal·lació de materials d'identificació i dinamització d'espais d'oficina (fins a 30 punts).

10.1. El preu. Puntuació màxima de 35 punts.

S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació. I a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat a la Gasetta Municipal del dia 29 de juny, i modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 (publicat a la Gasetta Municipal del dia 5 de març):

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Justificació 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, s'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 a la Gasetta Municipal del dia 29 de juny, d'acord amb el nou redactat publicat a la GM de 05/03/2018.

Segons 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.

10.2. Experiència en projectes similars (fins a 65 punts)

- Experiència en projectes de disseny gràfic destinat a la identificació i dinamització d'espais d'oficina (fins a 35 punts). S'atorgaran 7 punts per cada projecte acreditat.
- Experiència en projectes de preparació, creació, producció i instal·lació de materials d'identificació i dinamització d'espais d'oficina (fins a 30 punts). S'atorgaran 6 punts per cada projecte acreditat.

La valoració de l'experiència amb puntuació elevada es justifica perquè l'experiència en projectes d'identificació i dinamització d'espais d'oficina repercuteix directament i de forma molt rellevant en l'execució correcta del contracte.

Per a la valoració d'aquest criteri d'experiència adicional caldrà adjuntar els certificats expedits per les Administracions o per l'empresa en la qual els treballadors van realitzar aquests serveis, indicant les dades del contractant, càrrec, la descripció dels serveis prestats i les dates d'inici i finalització del servei.

En cas que no sigui possible l'anterior, també serà vàlida l'acreditació de l'experiència, mitjançant una declaració responsable signada conjuntament pel representant de l'empresa licitadora i la persona adscrita a l'execució del contracte, d'acord amb el model de l'annex, les dades de la qual es verificaran abans de l'adjudicació del contracte. Caldrà emplenar una declaració responsable per a cada persona adscrita a l'execució del contracte.

Mitjançant aquest document el licitador adopta el compromís de mantenir aquestes persones durant tota l'execució del contracte sempre que sigui possible i en el cas que algunes d'aquestes persones no continuessin vinculades a l'execució per present contracte serien substituïdes per persones amb formació i experiència equivalent.

No es puntuarà l'experiència en cas de no adjuntar la documentació esmentada en el sobre/ amb el model d'oferta.

El proposat com a adjudicatari, en cas d'haver optat per la presentació de la declaració responsable en la presentació de la seva oferta, haurà d'aportar abans de l'adjudicació els certificats concrets expedits per l'empresa on es van prestar els serveis que acreditin l'experiència valorada al criteri o, en cas d'impossibilitat de presentar-los, documentació suficient per tal d'acreditar adequadament la veracitat de les dades declarades (contractes laborals, titulacions, factures, declaracions censals...).

11. GARANTIES

No es requereix la constitució de garantia definitiva.

12. PAGAMENT DEL PREU

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de factures una vegada fetes les tasques d'identificació de cada OAC, prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades.



13. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

La persona responsable del contracte i de referència per consultes tècniques serà Pilar Guinchard Notàrio, cap del Departament de Serveis Presencials, pguinchard@bcn.cat.

14. EL NIVELL DE SEGURETAT DE LA LOPD

No es tractaran dades de caràcter personal.

15. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

En aquest contracte no es preveuen modificacions de contracte.

16. CESSIÓ DEL CONTRACTE

Els drets i obligacions de l'empresa contractista, derivats del contracte, poden ser cedits a un tercer sempre que les qualitats tècniques o personals del cedent no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte i que la cessió no comporti una restricció de la competència en el mercat i es compleixin els requisits establerts a l'apartat 2 de l'article 214 LCSP.

17. SUBCONTRACTACIÓ

En aquest contracte es permet la subcontractació.

18. RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Les previstes en el Plec.

Vista la precedent exposició, SE SOL·LICITA l'inici del procediment obert supersimplificat per a la contractació de serveis de la prestació i amb les característiques esmentades.

Pilar Guinchard
Cap del Departament de Serveis Presencials

A data de la signatura



MODEL OFERTA

1.- Oferta econòmica:

El Sr./la Sra. ... , domiciliat/ada a..... núm. ... , amb DNI/NIF núm., major d'edat, en nom propi, o en representació de l'empresa amb domicili a núm., assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm., que té per objecte els serveis per a la creació i implantació d'un model de planificació de la gestió de la cita prèvia a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)., 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 en projectes similars

Projecte	

Per a la valoració d'aquest criteri d'experiència adicional caldrà adjuntar els certificats expedits per les Administracions o per l'empresa en la qual els treballadors van realitzar aquests serveis, indicant les dades del contractant, càrrec, la descripció dels serveis prestats i les dates d'inici i finalització del servei. En cas que no sigui possible l'anterior, també serà vàlida l'acreditació de l'experiència, mitjançant una declaració responsable signada conjuntament pel representant de l'empresa licitadora i la persona adscrita a l'execució del contracte, d'acord amb el model de l'annex, les dades de la qual es verificaran abans de l'adjudicació del contracte. Caldrà emplenar una declaració responsable per a cada persona adscrita a l'execució del contracte.

No es puntuarà l'experiència en cas de no adjuntar la documentació esmentada en el sobre C.

El proposat com a adjudicatari, en cas d'haver optat per la presentació de la declaració responsable en la presentació de la seva oferta, haurà d'aportar abans de l'adjudicació els certificats concrets expedits per l'empresa on es van prestar els serveis que acreditin l'experiència valorada al criteri o, en cas d'impossibilitat de presentar-los, documentació suficient per tal d'acreditar adequadament la veracitat de les dades declarades (contractes laborals, titulacions, factures, declaracions censals...).

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