

# **INFORME JUSTIFICATIU de necessitat, idoneïtat i eficiència del contracte de 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)**

## **Gerència de Serveis Generals**

**Contracte reservat: NO**

**Lots: NO**

**Codi contracte....**

**Exp .....**



# ÍNDEX

1.	MARC REFERENCIAL .....	4
1.1.	L'atenció ciutadana a l'Ajuntament .....	4
1.2.	Model d'Atenció Ciutadana.....	5
1.3.	Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC).....	6
1.4.	Sistema de gestió de cites .....	9
2.	NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA .....	9
3.	OBJECTE DEL CONTRACTE .....	10
4.	TREBALLS A REALITZAR.....	10
5.	DIVISIÓ EN LOTS .....	11
6.	DURADA I CÀLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE .....	11
7.	IMPUTACIÓ AL PRESSUPOST MUNICIPAL.....	13
8.	PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ .....	13
9.	REQUISITS DE CAPACITAT, SOLVÈNCIA TÈCNICA I ECONÒMICA.....	13
9.1.	Solvència econòmica i financera .....	13
9.2.	Solvència tècnica i professional.....	14
10.	CRITERIS D'ADJUDICACIÓ .....	14
10.1.	Criteris avaluables mitjançant judici de valor .....	15
10.2.	Criteris automàtics .....	17
10.3.	Desempat .....	18
11.	MESA DE CONTRACTACIÓ .....	19
12.	GARANTIA DEFINITIVA.....	19
13.	TERMINI DE GARANTIA.....	19
14.	CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ.....	19
15.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS .....	20
16.	PAGAMENT DEL PREU .....	20
17.	RESPONSABLE DEL CONTRACTE .....	20
18.	EL NIVELL DE SEGURETAT DE LA LOPD .....	20
19.	MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.....	20



20.	SUBCONTRACTACIÓ .....	21
21.	CESSIÓ DEL CONTRACTE .....	21
22.	DEMORA EN LA PRESTACIONS .....	21
23.	RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE .....	21
24.	RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE.....	21



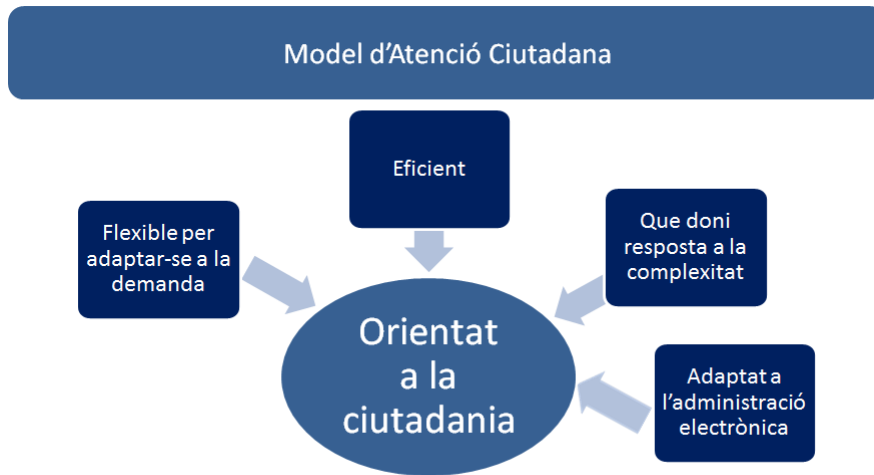
## 1. MARC REFERENCIAL

### 1.1. L'atenció ciutadana a l'Ajuntament

- **L'atenció ciutadana té un marcat caràcter de prioritat a l'Ajuntament de Barcelona.** És en aquest entorn que la Direcció d'Atenció Ciutadana exerceix la seva activitat de servei a la ciutadania.
- La Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana és la responsable del **sistema de canals i mitjans** a través dels quals l'Ajuntament dona 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 Direcció d'Atenció Ciutadana, de la qual passen a dependre les Oficines d'Atenció Ciutadana.
- El juny de 2016 es va aprovar la **Mesura Govern per millorar els serveis d'atenció ciutadana 2016-2018.** Amb aquesta Mesura, especialment en l'atenció presencial, es van reforçar els recursos humans i millorar les instal·lacions, així com els equips i sistemes informàtics.
- Entre les línies de treball de la Mesura, estava la **implantació de la cita prèvia a les OAC** que es va posar en funcionament el 5 de setembre de 2016. Encara que ja estava disponible per a alguns tràmits, en aquesta data es va fer extensible als tràmits de Padró, que són els que tenen més pes en la demanda d'atenció de les OAC.
- Atès el temps transcorregut i el canvis que s'han produït en el període, es fa necessari **adaptar el sistema de cita a un model més rigorós i eficient que l'actual**, adaptat a la demanda de la ciutadania.

## 1.2. Model d'Atenció Ciutadana

Els canvis que s'han produït durant la darrera dècada han obligat a la posada en marxa d'un model d'atenció ciutadana adaptat a la nova Llei de Procediment Administratiu Comú, la transformació digital i el consegüent impuls a l'administració electrònica.



El model potencia els canals no presencials. El presencial es configura com un canal d'atenció especialitzada per als tràmits complexos i per atendre a persones amb necessitats específiques.



### 1.3. 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**

	<b>Oficines d'Atenció Ciutadana</b>	<b>Adreça</b>		<b>Districte</b>
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	PI Comas	18	Les Corts
5	OAC del Districte de Sarrià - Sant Gervasi	C Anglí	31	Sarrià-Sant Gervasi
6	OAC del Districte de Gràcia	PI Vila de Gràcia	2	Gràcia
7	OAC del Districte d'Horta - Guinardó	C Lepant	387	Horta-Guinardó
8	OAC del Districte de Nou Barris	PI 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	PI Valentí Almirall	1	Sant Martí
11	OAC de la plaça Sant Miquel (tancada per obres)	PI Sant Miquel	3	Ciutat Vella
12	OAC Monumental	C Sicília	216	Eixample
	<b>Subseus</b>			
13	OAC de la Marina	Pg Zona Franca	185*219	Sants-Montjuïc
14	OAC de Zona Nord	Av Escolapi Càncer	5*7	Nou Barris

➤ **Horaris OAC**

<b>Horaris</b>		
<b>Punt</b>	<b>Dies</b>	<b>Hores</b>
Del 8 gener al 30 abril	Dilluns, dimarts, dimecres i divendres i 6 abril	de 08:30 h a 14:30 h
	Dijous excepte 6 abril	de 08.30 h a 18.30 h
De l'1 maig al 30 setembre	De dilluns a divendres	de 08.30 h a 14.30 h
De l'1 octubre al 22 desembre	Dilluns, dimarts, dimecres i divendres	de 08:30 h a 14:30 h
	Dijous	de 08.30 h a 18.30 h
Del 23 desembre al 7 gener	De dilluns a divendres Tancat 23 i 30 de desembre	de 08.30 h a 14.30 h

Horari reduït (tancat dijous tarda): 1 de maig a 30 setembre, i de 23 desembre a 8 de gener

Tanquen habitualment el 24 i 31 de desembre

➤ **Horari subseus**

Les subseus, obren de dilluns a divendres de 8:30 h a 14 h

Tanquen els mesos de juliol i agost, i dues setmanes per Setmana Santa i dues setmanes per Nadal.

➤ **Horari OAC Plaça Sant Miquel**

De dilluns a divendres, de 8:30 h a 20:00 h

➤ **Horari OAC Monumental**

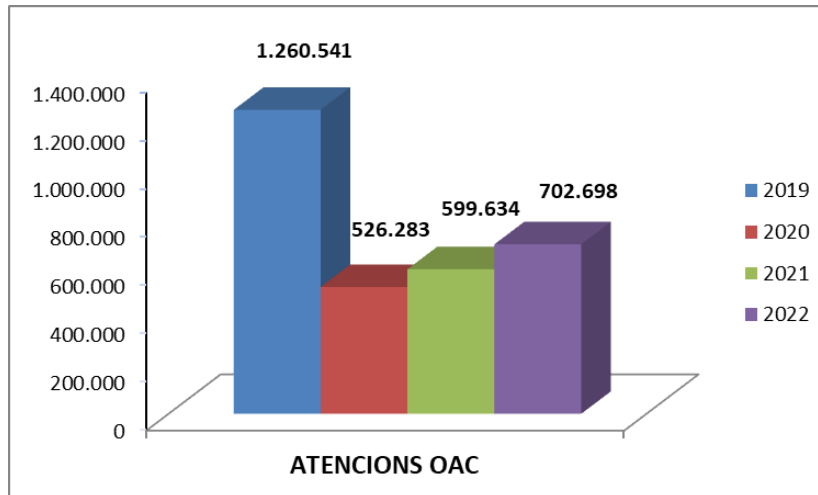
De dilluns a dissabte, de 8:30 h a 20:00 h

Agost: dissabte de 9:00 h a 14:00 h

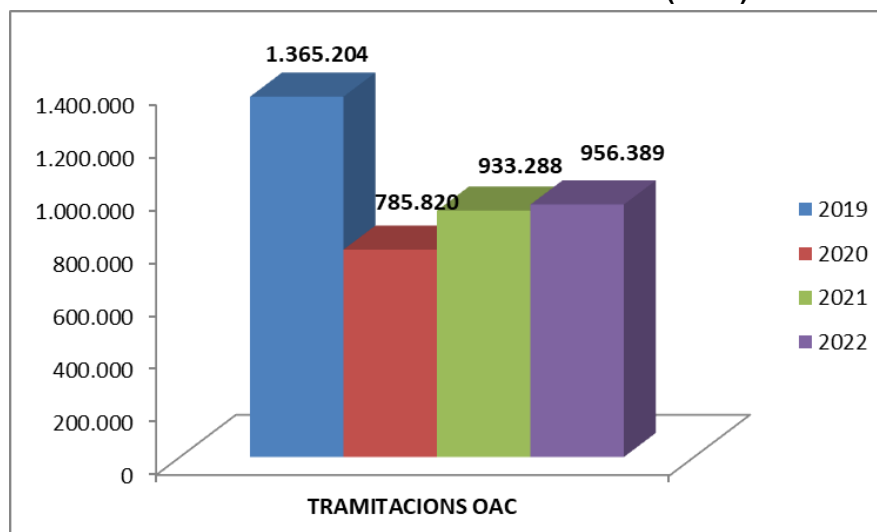
Horari especial : 24 i 31 de desembre

➤ 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

- Al 2022, les posicions d'atenció a les OAC encara estan reduïdes per la limitació d'aforament i la distància social establertes en compliment de les mesures sanitàries relatives a la COVID-19.
- Aquestes limitacions fan que no s'hagi pogut recuperar el volum d'atencions anteriors a la pandèmia.
- En tot cas, tant les atencions com les tramitacions van creixent de manera sostinguda. En el 2022 les atencions han crescut un 17% i les tramitacions un 2% respecte al 2021.

➤ **Cita prèvia 2022**

Cites concertades a les OAC 2022	
<b>Total cites concertades</b>	642.460 cites
<b>Assistència *</b>	84%

Atencions amb i sense cita a les OAC 2022		
	Atencions	%
<b>Amb cita</b>	557.291	79%
<b>Sense cita *</b>	145.407	21%
<b>TOTAL</b>	<b>702.698</b>	<b>100%</b>

A les OAC, la majoria de les gestions cal fer-les amb cita prèvia, però també es fa un 21% d'atencions sense cita.

Per obtenir cita prèvia per a les OAC, es pot fer fàcilment a través del Telèfon gratuït 010, a les pròpies OAC, als quioscos d'autoservei de tràmits, pel mòbil i també telemàticament per l'Oficina Virtual de Tràmits.

El nivell d'assistència de les cites demanades pel canal telefònic és del 85% i de les demanades per l'Oficina Virtual de Tràmits del 76% (major grau d'absentisme en les cites demanades per internet).

#### 1.4. Sistema de gestió de cites

Les oficines disposen d'un sistema de gestió de les cites, STIAGENDA, integrat amb el gestor de cues (Orchestra), i el tràmit de la Oficina Virtual de Tràmits

## 2. NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA

En un context de transformació de l'atenció ciutadana, i especialment de l'atenció presencial, és necessari adaptar el sistema de gestió de cita de les OAC a un model rigorós i eficient. Es requereix, així doncs, crear un model de previsió i d'ajustament de la cita prèvia que dimensioni l'oferta de cites tenint en compte la demanda d'atenció de la ciutadania i els recursos que disposen les oficines.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de Barcelona no disposa de mitjans ni recursos tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, 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 efectiva que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'un servei de consultoria especialitzat en administració pública.

### **3. OBJECTE DEL CONTRACTE**

**L'objecte del contracte es concreta en la creació i implantació d'un model de gestió de la planificació de la cita prèvia a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)**

Aquest model haurà garantir el rigor i l'eficiència del sistema, tenint en compte tots els condicionats que suposen la demanda ciutadana, els recursos humans i tècnics i els horaris de les oficines, així com els índex d'absentisme en l'assistència a les cites.

### **4. TREBALLS A REALITZAR**

- 1. Creació d'un model de previsió** que haurà l'estimar la demanda, amb projecció de futur, i la capacitat d'atenció de les oficines, per tal de calcular l'estimació del volum de cites possibles. Aquest model es configurarà a través d'una eina informàtica de fàcil utilització, per crear l'agenda de cites de cada oficina tenint en compte els paràmetres variables: tipologia de tràmits i temps de tramitació estimat per a cada tràmit, la diversitat d'horaris laborals de les persones que atenen les cites, els temps de descans i la disponibilitat de personal segons les èpoques de l'any. A part, com ja s'ha dit, de l'estimació que puguem tenir de demanda de cada tipus de tràmits (en %).
- 2. Creació d'un model d'ajustaments i canvis** que ajusti les previsions als escenaris concrets per garantir els objectius de servei .  
Aquest model ha de ser prou flexible per adaptar-se fàcilment a possibles modificacions dels estàndards de serveis:
  - temps d'espera per ser atès, establert a < 10 minuts, comptant des de la validació del tiquet de cita fins que s'és cridat per una taula d'atenció
  - temps d'espera per aconseguir cita < a 7 dies.
- 3. Creació d'un model de seguiment** que permeti identificar desviacions en l'activitat i recursos, i adaptar el model de previsió per garantir els objectius de servei. Control de cites disponibles per a cada tipus de tràmit, activant avisos en cas d'incompliment d'estàndards.
- 4. Implantació del model i formació** dels equips que han de gestionar les eines de previsió, d'ajustament i de seguiment.  
S'haurà de fer la formació necessària a les persones responsables de gestionar les agendes de les oficines. S'haurà d'establir una programació de sessions per fer el traspàs de coneixement durant la vigència del projecte, per tal de garantir la correcta aplicació.

Considerant que la millor solució consisteix en la contractació d'un servei de consultoria en gestió de projectes (CPV: 72224000-1), es considera adient incorporar els següents criteris d'adjudicació:

- Preu ofert
- Participació del personal de l'empresa en projectes equivalents
- Millora sobre la proposta metodològica especificada en el plec tècnic:
  - Creació d'un model de previsió
  - Creació d'un model d'ajustaments i canvis
  - Creació d'un model de seguiment
  - Implantació del model i formació

## 5. 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 socavar l'execució adequada del contracte i, per tant, resultaria ineficient i contrari a l'estalvi.

## 6. DURADA I CàLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà vigència a partir del dia següent a la seva formalització o data que s'indiqui en l'esmentada formalització i tindrà una durada de 6 mesos. Podrà prorrogar-se fins a un màxim de 6 mesos mes.

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització queda subordinada al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos Municipals.

D'acord amb l'article 100 LCSP, el pressupost total de licitació, que es determina per preu alçat, és el de **41.485,02 €**, IVA inclòs, amb el desglossament següent: **34.285,14 €** pressupost net, i **7.199,88 €** 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 perfils requerits al plec de prescripcions tècniques:

<b>Anàlisi i millora de la gestió de les carregues de treballs a les OAC</b>	<b>Jornades consultor sènior</b>	<b>Jornades cap de projecte expert</b>
Model previsió	15	3
Model de gestió de canvis	15	3
Model de seguiment	10	3
Implantació i formació	15	
<b>Total jornades</b>	<b>55</b>	<b>9</b>
<b>Total Hores (Jornades x 8 hores)</b>	<b>440</b>	<b>72</b>

El sistema de determinació del preu és a tant alçat

El conveni col·lectiu de referència per als treballadors que prestin serveis en relació a aquest contracte és el del sector d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública, publicat en el BOE en data 6 de març de 2018 (pendent de publicació al BOE el nou conveni signat al maig de 2023).

Tanmateix, els salaris recollits en aquest conveni són molt inferiors als de mercat. Així doncs, per determinar els costos salarials associats al servei que conforma l'objecte del contracte, el pressupost s'ha determinat en base al preu hora per a cada perfil de consultor que estableix l'acord marc de l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per a la selecció d'empreses per al desenvolupament de projectes de consultoria estratègica i de processos. Inclou marge benefici, Seguretat Social i altres costos associats al perfil que té l'empresa adjudicatària. L'acord marc de l'IMI estableix el preu hora de cada perfil de consultor basant-se en una consulta que va fer a les principals empreses de consultoria en l'any 2017. L'IMI ha actualitzat els preus el 2023 en base a l'augment de l'IPC entre gener 2017 i desembre de 2021 (9,90%) i l'augment de l'IPC entre desembre de 2021 i desembre de 2022 (5,70%).

<b>Preu per hora*</b>		
	<b>Cap de projecte</b>	<b>Consultor sènior</b>
<b>Acord Marc IMI 2017</b>	48,29 €	36,40 €
<b>Revisió preu IMI 2022</b>	53,08 €	40,01 €
<b>Revisió preu IMI 2023</b>	56,10 €	42,28 €

*\*Només inclou salari brut (no inclou seguretat social, cost estructura ni benefici empresarial)*

Tenint en compte els preus/hora anteriorment indicats, el cost salarial global del contracte és el següent:

<b>Hores x preu hora</b>	
<b>Consultor sènior 440*42,28€</b>	<b>18.603,20 €</b>
<b>Cap de projecte 72*56,10€ €</b>	<b>4.039,20 €</b>
<b>Total</b>	<b>22.642,40 €</b>

Així mateix, el pressupost net del contracte, desglossat, és el següent:

<b>TOTAL COST</b>	
<b>COSTOS DIRECTES</b>	
Cost Salarial (salari brut)	22.642,40 €
Cost Salarial (Seguretat Social) 34%	7.698,43 €
<b>Total cost salarial</b>	<b>30.340,83€</b>
<b>COSTOS INDIRECTES</b>	
Cost estructura 7%	2.123,86 €
Benefici empresarial 6%	1.820,45 €
<b>TOTAL</b>	<b>34.285,14€</b>

El valor estimat del contracte (VEC) és de 73.713,05 €, sense incloure l'IVA.

Any	VE prestació	VE Pròrroga	VE modificació	SUMA
<b>2024</b>	34.285,14€	34.285,14€	5.142,77 €	<b>73.713,05 €</b>

## 7. 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
<b>2024</b>	22610	92511	0300	34.285,14€	21%	7.199,88 €	41.485,02 €

## 8. 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, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant procediment obert.

## 9. REQUISITS DE CAPACITAT, SOLVÈNCIA TÈCNICA I ECONÒMICA

L'empresa licitadora ha de comptar amb la solvència econòmica i financera i tècnica i professional mínima següents:

### 9.1. Solvència econòmica i financera

Donades les característiques i l'import total del contracte es considera adient, ajustat a l'objecte del contracte i al seu import, atès que es consideren proporcionals i no perjudiquen la competitivitat ni restringeixen injustificadament la concurrència de les empreses interessades, exigir la solvència econòmica següent per tal d'acreditar poder fer front a les obligacions que adquirirà l'empresa en el moment de realitzar les tasques que es deriven del present contracte.

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, ha de tenir un valor estimat superior a 34.285,14 €. En el cas de què la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

## 9.2. Solvència tècnica i professional

### 9.2.1. Personal tècnic o les unitats tècniques participants en el contracte

D'acord amb l'article 90.1.b) LCSP, el personal tècnic participant en el contracte ha d'acreditar la següent experiència professional:

Perfil	Experiència
Cap de projecte expert	Cal que acrediti una experiència mínima de 6 anys en consultoria especialitzada en àrees d'atenció al client
Consultor sènior	Cal que acrediti una experiència mínima de 4 anys en consultoria especialitzada en àrees d'atenció al client

El requisit d'experiència dels perfils professionals demanats es justifica pel volums d'atencions presencials que es fa a les OAC i la quantitat de variables a tenir en compte per crear el model de planificació de la gestió de la cita prèvia a les OAC. Aquest volum d'atencions i de nombre de variables impliquen que per al correcte desenvolupament del contracte l'equip de treball hagi de dominar les àrees d'atenció al client.

## 10. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

La valoració de les proposicions per determinar l'oferta econòmicament més avantatjosa es realitza utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu.

Atès que aquest és un contracte de serveis professionals especialitzats, procedeix l'aplicació de més d'un criteri d'adjudicació, ja que, com s'indica a l'apartat b) de l'article 145.3 de la LCSP, la prestació del servei pot ser millorada a través de l'aportació de millores en la metodologia proposada per desenvolupar l'objecte del contracte.

Amb l'objectiu de valorar la qualitat de la oferta dels serveis prestats, es consideren els següents aspectes:

- Preu ofert
- La participació concreta en projectes similars del personal adscrit al contracte.
- La millora de la metodologia proposada al plec tècnic del contracte.

Es dona una puntuació global al darrer dels criteris descrit de 45 punts, avaluable mitjançant judici de valor, per sobre del 40% de puntuació màxima recomanada en la 'Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona per a l'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic'.

La justificació d'aquesta puntuació per sobre del 40%, es fonamenta en què una correcta metodologia és bàsica per el desenvolupament d'aquest contracte. La millora de la proposta metodològica proposada pels licitadors suposarà que entenen l'objecte del contracte, i que poden aportar solucions creatives i innovadores, essencials pel bon funcionament d' aquest contracte.

S'estableix la següent distribució de puntuació per criteris:

<b>Criteris automàtics</b>	<b>Puntuació màxima</b>
Preu ofert	35 punts
Participació del personal adscrit al contracte en projectes de similar abast	20 punts
<b>Total</b>	<b>55 Punts</b>
<b>Judici de valor</b>	<b>Puntuació màxima</b>
Millores en la proposta metodològica	45 punts
<b>Total</b>	<b>45 Punts</b>

## 10.1. Criteris avaluable mitjançant judici de valor

### 10.1.1. Millores en la proposta metodològica, fins un màxim de 45 punts.

Justificació del criteri: La millora de la metodologia proposada permet valorar la capacitat de l'empresa licitadora per dur a terme l'objecte del contracte així com la qualitat del servei que pot oferir. En aquest contracte són essencials les propostes metodològiques que siguin creatives i innovadores.

Concretament, s'avaluaran les propostes de millores metodològiques que s'utilitzaran per dur a terme cadascuna de les tasques següents: (desenvolupades a la clàusula 3 del plec de condicions tècniques):

- Creació d'un model de previsió
- Creació d'un model d'ajustaments i canvis
- Creació d'un model de seguiment
- Implantació del model i formació

El document amb la millora de la proposta metodològica del conjunt de les tasques no pot superar una extensió de 5 pàgines (exclòs l'índex) a una cara en format DINA4 amb un mínim de lletra de mida 10 amb font tipus Arial 10 i espaiat entre paràgrafs simple. En cas que es presenti un numero superior de pàgines, únicament es valorarà la oferta pel redactat de les primeres 5 pàgines.

La millora es valorarà pel desenvolupament del plantejament metodològic indicat en el plec tècnic, tenint en compte els següents aspectes:

<b>Creació d'un model de previsió</b>	<b>Puntuació</b>
No es defineixen o no es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	0
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	7,5
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca i es defineixen de manera clara i argumentada propostes treballs addicionals en relació amb aquesta tasca.	15

<b>Creació d'un model d'ajustaments i canvis</b>	<b>Puntuació</b>
No es defineixen o no es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	0
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	5
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca i es defineixen de manera clara i argumentada propostes treballs addicionals en relació amb aquesta tasca.	10

<b>Creació d'un model de seguiment</b>	<b>Puntuació</b>
No es defineixen o no es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	0
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	5
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca i es defineixen de manera clara i argumentada propostes treballs addicionals en relació amb aquesta tasca.	10

Implantació del model i formació	Puntuació
No es defineixen o no es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	0
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca	5
Es defineixen de manera clara i argumentada les accions concretes que es desenvoluparan en els treballs detallats en el plec tècnic en relació amb aquesta tasca i es defineixen de manera clara i argumentada propostes treballs addicionals en relació amb aquesta tasca.	10

## 10.2. Criteris automàtics

### 10.2.1. Preu ofert, fins un màxim de 35 punts.

En aplicació del que disposa la Instrucció aprovada per acord la Comissió de Govern el 15 de març de 2018 i publicat en la Gasetta Municipal el 16 de març, la ponderació del preu no supera el 35% de la puntuació total.

La 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.

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

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

L'oferta econòmica estarà incursa en valors anormals o desproporcionats quan estigui per sota, en un percentatge del 10%, de la mitjana de les ofertes econòmiques presentades per les empreses licitadores, o en el cas d'un únic licitador, en un percentatge del 20% 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 diverses empreses vinculades presenten en una licitació cadascuna la seva respectiva proposició, tan sols es tindrà en compte pel càlcul d'anormalitat l'oferta més baixa d'entre les presentades per totes aquestes empreses.

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. Per l'experiència del personal adscrit al contracte en projectes de similar abast, fins un màxim de 20 punts.

### **10.2.2. Per l'experiència del personal adscrit al contracte en projectes de similar abast, fins un màxim de 20 punts.**

D'acord amb la previsió de l'article 145.2.2n LCSP.

Justificació: S'inclou aquest criteri perquè la participació del personal que executi el servei en projectes similars als que es desenvolupen en aquest contracte, millorà significativament la qualitat de l'execució del mateix. L'equip de treball ha de dominar l'àrea d'atenció al client per tal d'agilitar el desenvolupament del projecte i interferir en la feina de l'equip de direcció només en aquells casos que siguin estrictament necessaris.

Es valorarà la participació en les següents tipologies de projectes:

- S'atorgarà 3 punts per la participació en projectes de consultoria especialitzada en àrees d'atenció al client quan el projecte estigui referit a organitzacions d'entre 500 i 1.000 treballadors i 1 punt més quan estiguin referits a organitzacions de més de 1.000 treballadors. Cada projecte serà valorat fins a 4 punts i el màxim total de puntuació per al conjunt de projectes serà de 20 punts.

S'haurà d'indicar el projecte i l'organització contractant. Si els dos perfils del personal adscrits al contracte han participat en el mateix projecte, aquest només es valorarà una vegada.

Per a la valoració d'aquest criteri d'experiència addicional 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...).

### **10.3. Desempat**

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el següent criteri de desempat:

**Criteri 1:**

Proposicions presentades per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la plantilla un percentatge de persones treballadores amb discapacitat superior al que els imposi la normativa.

En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

**11. MESA DE CONTRACTACIÓ**

Per part de l'òrgan de contractació es proposa la següent composició de la Mesa:

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

Vocals:	Suplents:
1. El/la secretari/ària general	El/la secretari/ària delegat/da
2. L'/la interventor/a general	L'/la interventor/a delegat/da
3. Antonio Romero Barcos, director de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana	Sílvia Gaviña, Suport Tècnic de Direcció
4. Pilar Guinchard, cap del Departament de Serveis Presencials*	Catalina Roman, Tècnica Departament de Serveis Presencials

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

\*Pilar Guinchard, cap del Departament de Serveis Presencials, forma part de la mesa de contractació com a responsable executiu d'aquest contracte.

**12. GARANTIA 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.

**13. TERMINI DE GARANTIA**

A partir de la data de recepció del contracte, començarà a córrer el termini de garantia, que serà de 3 mesos, tot d'acord amb la regulació de l'article 210.3 LCSP.

**14. 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:



#### **14.1. 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.

### **15. CONDICIONS D'EXECUCIÓ GENERALS**

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

### **16. 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.

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 estudis i de les jornades compromeses, que haurà de ser validada pel responsable del contracte assignat per l'Ajuntament de Barcelona. En aquesta planificació s'establiran fites mensuals en base a les quals és facturarà.

### **17. RESPONSABLE DEL CONTRACTE**

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

### **18. EL NIVELL DE SEGURETAT DE LA LOPD**

No es tractaran dades de caràcter personal.

### **19. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE**

En aquest contracte es preveu, de conformitat amb l'article 204 de la LCSP, la següent causa prevista de modificació.



La part de sistemes informàtics afectada en aquest contracte no està en la seva totalitat sota les competències de la Direcció. És possible que algun requeriment tècnic faci necessària la participació d'altres òrgans municipals i es pot preveure una certa demora o un increment de cost en la realització de les tasques del contracte.

## 20. SUBCONTRACTACIÓ

En aquest contracte no es permet la subcontractació, atès que l'experiència del personal repercuteix directament i de forma molt rellevant en l'execució correcta del contracte i, a més, cal tenir en compte que l'experiència del personal en projectes de similar abast ha estat valorada com a criteri d'adjudicació del contracte

## 21. CESSIÓ DEL CONTRACTE

En el present contracte resta prohibida la cessió.

## 22. DEMORA EN LA PRESTACIONS

Les previstes en el Plec.

## 23. RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Les previstes en el Plec.

## 24. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Les previstes en el Plec.

Per tot això,

**ES SOL·LICITA** que s'iniciïn els tràmits oportuns per tal d'iniciar la contractació que té per objecte el contracte de serveis per a la creació i implantació d'un model de gestió de la planificació de la cita prèvia a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) per un import màxim de **41.485,02 € IVA inclòs**.

Pilar Guinchard  
Cap del Departament de Serveis Presencials

Barcelona, 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 de l'equip de treball en projectes similars

Membre de l'equip	Projecte	N. treballadors de l'organització on s'ha desenvolupat el projecte

Per a la valoració d'aquest criteri d'experiència addicional 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*

Pilar Guinchard  
Cap del Departament de Serveis Presencials

A data de la signatura