

INFORME DE NECESSITAT DEL CONTRACTE MENOR AMB CONCURRÈNCIA

Dades del contracte

Petició de contracte: 015_P2600028
Tipus contracte: Serveis
Objecte: Prestació del servei tècnic especialitzat per al replanteig de naming, que inclou la reordenació i simplificació de sigles, projectes i marques dels serveis que ofereix l'IMSS.
<ul style="list-style-type: none">• Pressupost (IVA inclòs): 17.303,00 €• IVA tipus: 21% (3.003,00 €)• Pressupost net (sense l'IVA): 14.300,00 € <p><i>Aquest pressupost net no pot ser superat per l'oferta.</i></p>

Antecedents

L'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant, IMSS), té la missió d'acompanyar les persones en situacions de dificultat vital, econòmica i familiar per millorar el seu benestar i autonomia. Els equips professionals dels serveis socials connecten a la ciutadania amb els recursos més adequats, segons cada cas, des de la proximitat, la prevenció i la mirada comunitària.

Des de la seva constitució l'any 2010, l'IMSS té el compromís de garantir la universalització dels drets socials, a través de l'impuls, l'organització i la gestió dels processos de prestació dels serveis socials de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, amb uns paràmetres de qualitat i equitat, i amb l'objectiu final de contribuir a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la ciutat.

Actualment, l'IMSS es troba immers en un procés de revisió i simplificació dels noms, sigles i marques (en endavant, naming¹) dels diferents serveis i programes que ofereix, amb la finalitat de millorar-ne la comprensió i l'accessibilitat per part de la ciutadania.

Aquesta tasca requereix un treball tècnic específic d'anàlisi, proposta i coordinació comunicativa, que no pot ser assumit amb recursos interns, motiu pel qual es proposa la contractació d'un servei especialitzat.

Descripció de l'objecte. Prescripcions tècniques

L'IMSS s'encarrega de gestionar 150 equipaments públics entre els que destaquen els 39 centres de serveis socials, els equips d'atenció a la infància i adolescència o els equipaments d'acolliment per a persones en situació de risc d'exclusió residencial, entre d'altres. Actualment està integrat per més de 900 professionals dedicats a l'atenció i la gestió dels serveis socials de la ciutat.

¹ El terme naming és àmpliament reconegut en l'àmbit del màrqueting, la comunicació corporativa i el branding. Fa referència al procés estratègic de creació, revisió i gestió de noms de marca, productes o serveis, incloent-hi criteris lingüístics, conceptuals i d'identitat corporativa.

Malgrat els esforços i els recursos que es destinen en polítiques socials a la ciutat, moltes vegades aquestes no arriben de la manera més adient a la ciutadania. L'IMSS està immers en un procés de reposicionament per deixar enrere els antics discursos de caire assistencialista per donar pas a una nova etapa en la comunicació. Una nova etapa que doni valor a la feina dels serveis socials, amb treballadors/es compromesos i rigorosos que acompanyen a la ciutadania en situacions de dificultat vital, socioeconòmica i relacional per fer valdre els seus drets i millorar la seva autonomia, així com evidenciar la seva aportació a la societat des de la proximitat. Professionals i serveis que orienten les persones en moments de necessitat: escolten la demanda, acompanyen les persones i les vinculen amb els recursos més adequats segons cada cas.

Per això, després d'una etapa de repensada interna, cal ara una reconversió oberta i pública, un progrés tant intern com extern. I per tal d'aconseguir millorar aquesta comunicació dels serveis, és imprescindible realitzar una tasca d'anàlisi i millora dels serveis i projectes que es promouen.

L'IMSS s'estructura en diverses direccions que funcionen de manera operativa per a la gestió dels diferents programes i serveis. Cada direcció té el seu nom i el seus responsables, de la mateixa manera que els diferents serveis que ofereixen. Aquests noms, sovint, esdevenen sigles o acrònims de paraules tècniques difícilment comprensibles per la ciutadania corrent.

A més, estan molt enfocades a la identificació dels programes i serveis per a la coordinació interna de l'IMSS i els equips, però sovint no tenen una mirada cap a la ciutadania que els ha de sol·licitar. I, en algunes ocasions, els mateixos serveis o serveis similars prenen noms diferents que se solapen o contraposen sense una identificació clara d'allò que s'ofereix.

És per això que cal fer una tasca d'anàlisi i replantejament dels serveis que ofereix l'IMSS, que faciliti a la ciutadania identificar-los clarament, i millorin l'eficàcia comunicativa de les accions que es desenvolupen per tal de donar-los a conèixer.

Per tot plegat, els objectius de l'encàrrec són:

- Fer una anàlisi, juntament amb els professionals que presten aquests serveis i la direcció i gerència de l'IMSS, de totes les nomenclatures actuals dels Serveis Socials, per tal de veure com es poden millorar.
- Fer propostes concretes i pactades de nous noms i títols per als diferents projectes de serveis socials que responguin a les necessitats comunicatives i de difusió d'aquests i a les necessitats de la ciutadania que els ha de sol·licitar.
- Coordinar aquesta tasca en el marc del pla de comunicació i del nou relat i posicionament comunicatiu de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

Per assolir aquests objectius, les tasques a desenvolupar són les següents:

- Anàlisi de les nomenclatures actuals i proposta de millora.
- Benchmarking i comparativa amb altres ciutats sobre la manera com anomenen serveis similars.
- Reunions amb els responsables dels diferents serveis, la gerència de l'IMSS i la Comissionada d'Acció Social per recollir necessitats i enfocament.
- Proposta de noves nomenclatures: llistat i recomanacions d'aplicació de les noves nomenclatures als productes de comunicació de l'IMSS, aplicant criteris de comunicació clara i accessibilitat.

Les prestacions es desenvoluparan de manera progressiva al llarg del període de vigència del contracte, amb lliuraments parcials corresponents a les diferents fases d'anàlisi, proposta i validació.

Documents a lliurar a la finalització del contracte:

1. Document de recull de la documentació analitzada. Abans de tancar la proposta de reestructuració de les nomenclatures de l'IMSS, l'empresa haurà d'aportar un document que descriu tota la documentació que ha analitzat l'empresa com a punt de partida, així com un llistat consensuat de totes les marques a replantejar.
2. Després de les entrevistes i trobades amb els diferents responsables de l'IMSS que es determinin, l'empresa lliurarà un document resum de les trobades realitzades amb les principals dades rellevants i les conclusions a destacar.
3. L'empresa haurà de lliurar també un document de resum de l'estudi comparatiu que hagi realitzat amb altres ciutats i organitzacions similars. Aquest document ha de contenir com a mínim tres casos d'anàlisi, la descripció d'aquests i els aspectes que es considera rellevants d'incorporar a la proposta per a l'IMSS.
4. Un cop l'empresa compti amb una proposta de nomenclatures i marques pels serveis de l'IMSS, aquesta haurà d'entregar la proposta als equips responsables. En cas que calgui replantejar o reformular algunes de les propostes, l'empresa tornarà a presentar la documentació fins arribar a una proposta satisfactòria.
5. Un cop tancada la proposta, l'empresa presentarà un informe d'avaluació de les tasques realitzades incloent propostes de millora.

Les prestacions s'entendran correctament executades un cop els documents lliurats hagin estat validats pel responsable del contracte, d'acord amb els criteris de qualitat, coherència i adequació comunicativa propis de l'objecte del contracte.

El pressupost s'ha estimat en base als preus unitaris assignats a cadascuna de les prestacions que integren l'objecte del contracte, segons el següent detall:

• Anàlisi interna de les nomenclatures actuals	2.400,00 €
• Anàlisi externa: benchmarking i comparativa amb altres ciutats sobre la manera com anomenen serveis similars.	2.400,00 €
• Conceptualització i guió de les entrevistes • Reunions amb els responsables dels diferents serveis, la gerència de l'IMSS i la Comissionada d'Acció Social per recollir necessitats i enfocament.	3.500,00 €
• Proposta de noves nomenclatures: llistat i recomanacions d'aplicació de les noves nomenclatures als productes de comunicació de l'IMSS, aplicant criteris de comunicació clara i accessibilitat. • Disseny i maquetació. • Creació de diverses rondes de versions segons el feedback rebut des de les diferents àrees implicades.	6.000,00 €
Total	14.300,00 €

L'import total resultant de l'aplicació dels preus unitaris a les prestacions efectivament realitzades no podrà superar en cap cas el pressupost màxim de licitació.

La persona o empresa adjudicatària emetrà una única factura a la finalització del contracte, que haurà de correspondre exclusivament a les prestacions efectivament executades i validades per l'òrgan responsable del contracte, d'acord amb els preus unitaris establerts.

Lloc de realització de la prestació

Ateses les característiques de l'encàrrec, la prestació es durà a terme des de les instal·lacions o la seu pròpia de l'adjudicatària.

Inici de les prestacions i termini d'execució

La vigència inicial del contracte serà de 6 mesos, a comptar des de la seva adjudicació.

Criteris d'adjudicació

El criteri d'adjudicació és el preu.

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador 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 en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny i modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març.

$$\frac{\text{Pressupost net de licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net de licitació} - \text{oferta més econòmica}} \times \text{Punts màxims} = \text{Puntuació}$$

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

- Un diferencial de 10% per sota de la mitjana del conjunt de les ofertes o, en el cas d'una única empresa licitadora, de 15% respecte el pressupost net de licitació.

La proposta guanyadora serà la que obtingui la puntuació més alta.

Responsable del contracte

Com a responsable del contracte es designa a la persona responsable de la Secretaria Tècnica de l'IMSS (actualment, Jordi Sabater Bonet).

Tramesa d'ofertes

Les empreses ofertants hauran d'enviar les seves ofertes mitjançant el Portal de Contractació Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona (<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.

Notificació de l'adjudicació

L'adjudicació del contracte es notificarà a l'interessat i es publicarà de forma agregada en el Perfil de Contractant d'acord amb allò previst a l'article 63.4 de la LCSP.

Signatura digital

Barcelona, 27 de gener de 2026

Jordi Sabater i Bonet

Secretari tècnic

Institut Municipal de Serveis Socials