



Daniel Martínez Viñado
Institut Municipal d'Hisenda
Direcció de relacions amb els contribuents i reclamacions

Pallars 200-202
08005 Barcelona
Tel. : 934023672
dmartinezv@bcn.cat
<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/>

**INFORME JUSTIFICATIU DE LA NECESSITAT I IDONEÏTAT DE LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA PER LA REALITZACIÓ D'UN
DIAGNÒSTIC PER LA REORGANITZACIÓ DEL DEPARTAMENT DE RELACIONS
AMB ELS CONTRIBUENTS.
INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA. AJUNTAMENT DE BARCELONA**

Tipus contracte: Serveis
CPV: 79411000-8 Servicios generales de consultoría en gestión
Objecte: L'objecte del contracte és el servei de consultoria per la realització de un diagnòstic de l'estructura i organització del departament de relacions amb els contribuents. El resultat final de la consultoria ha de ser materialitzar una proposta concreta en quant a la identificació i quantificació de millores, així com la definició d'un pla d'acció.
Pressupost de licitació (IVA inclòs): 18.029 € IVA tipus 21%: 3.129 € Pressupost net (IVA exclòs): 14.900 € <i><u>Aquest pressupost net no pot ser superat per l'oferta del licitador.</u></i>

1. Antecedents

L'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona (IMHB) és un organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona que té com a finalitat la gestió, recaptació i inspecció dels tributs, preus públics, multes i altres ingressos de dret públic de l'Ajuntament, els seus organismes autònoms i d'altres entitats municipals, quan se'ls hi encomanin.

L'Institut Municipal d'Hisenda, dins de la seva estructura disposa d'un servei d'atenció a la ciutadania i empreses que realitza a través de diversos canals: atenció personal, presencial i per vídeo atenció; internet i telèfon.

L'Institut Municipal d'Hisenda necessita disposar d'aquest servei, per tal de complir el seus objectius i facilitar que els contribuents puguin complir amb les seves obligacions tributàries.

S'han produïts uns canvis en les necessitats de la ciutadania i empreses com a conseqüència de la COVID-19 que han modificat els procediments de treball i les formes de relació amb la ciutadania, el que fa necessari replantejar l'organització, els processos i les tasques que es realitzen en el departament.



Daniel Martínez Viñado
Institut Municipal d'Hisenda
Direcció de relacions amb els contribuents i reclamacions

Pallars 200-202
08005 Barcelona
Tel. : 934023672
dmartinezv@bcn.cat
<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/>

L'Institut Municipal d'Hisenda no disposa ni de l'organització, ni dels mitjans materials, ni personal adequat i suficient, per a la correcta realització d'aquests serveis.

2. Descripció de l'objecte. Prescripcions tècniques

L'objecte del contracte és el servei de consultoria per la realització de un diagnòstic de l'estructura i organització del departament de relacions amb els contribuents. El resultat final de la consultoria ha de materialitzar una proposta concreta en quant a la identificació i quantificació de millores, així com la definició d'un pla d'acció. Per això cal:

- Revisar el sistema de gestió del departament i el sistema de presa de decisions proposant la reorganització interna dels recursos humans, una nova estructura identificant funcions, habilitats, competències i responsabilitats del personal.
- Revisió dels processos de treball i proposta de re-definició de processos identificant retreballs, activitats evitables i sense valor afegit.
- Identificar incidències repetitives.
- Repartiment eficient de tasques.
- Revisar els indicadors existents i valorar el grau d'objectivitat.
- Revisar la polivalència del personal i proposar un pla per tal de millorar el percentatge de persones que siguin polivalents.
- Revisar els temps d'atenció a la ciutadania i proposar un pla de millora per reduir el temps d'atenció sense perjudicar la qualitat.
- Revisar que els serveis que es presten s'adaptin a les necessitats de la ciutadania.

Es tracta d'identificar i quantificar les oportunitats de millora i prioritzar-les segons el seu impacte i viabilitat.

Hi ha la necessitat d'adequar els recursos humans del departament als serveis actuals, optimitzant el capital humà amb l'objectiu d'aconseguir-ne una organització dinàmica, eficaç i eficient per donar així compliment a les noves necessitats del departament de relacions amb els contribuents i permetre afrontar els canvis que s'han produït com a conseqüència de la COVID-19 i els reptes de futur, de manera que, partint d'un estudi de l'actual estructura i organització, es proposi una reestructuració organitzativa així com el seu dimensionament dins del departament que permeti millorar l'eficiència en l'ús dels recursos i augmentar la productivitat, aprofitant la nova situació per reforçar l'Administració Electrònica al servei, precisament, dels principis d'eficàcia i eficiència, i de reforçament de les garanties dels ciutadans en les relacions amb l'IMH.

Daniel Martínez Viñado
Institut Municipal d'Hisenda
Direcció de relacions amb els contribuents i reclamacions

Pallars 200-202
08005 Barcelona
Tel. : 934023672
dmartinezv@bcn.cat
<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/>

3. Pressupost base de la licitació

La despesa màxima d'aquest contracte s'estableix en un màxim de 18.029 € IVA inclòs, dels quals 14.900 €, corresponen a l'import del contracte i 3.129 € al 21% d'IVA suportat.

Aquest import s'ha calculat considerant el cost d'un consultor sènior en la matèria objecte del contracte, el benefici empresarial i els costos administratius.

4. Requisits de participació

L'empresa licitadora haurà de demostrar com a mínim 5 anys d'experiència en treballs de consultoria per l'Administració pública.

La persona o persones designades per l'empresa per l'execució del contracte hauran de disposar d'estudis superiors relacionats amb els treballs de consultoria.

Per tal d'acreditar-ho caldrà adjuntar juntament amb l'oferta econòmica :

- Declaració responsable signada per l'apoderat de l'empresa relacionant els serveis efectuats en els últims cinc anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, d'aquests.
- Titulacions acadèmiques de l'equip de treball que realitzarà els serveis contractats.

5. Lloc de realització de la prestació

El treball de camp consisteix en reunions, entrevistes, contrast d'informació amb l'estructura tècnica professional, presentació de resultats parcials i finals, impartició de formacions, que es realitzarà al centre de treball de l'IMH.

La resta de tasques associades al servei com és l'anàlisi de dades, preparació de les formacions, preparació d'informes es podran dur a terme al lloc de treball habitual dels consultors.

Els professionals que prestin el servei aportat per l'empresa adjudicatària dependran únicament d'aquest a tots els efectes, sense que entre aquests i l'IMH existeixi cap vincle laboral. Aquest personal treballarà sota les ordres de l'empresa adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la prestació d'aquest servei.

6. Inici de les prestacions i termini d'execució



Els treballs esmentats s'hauran d'executar des del dia següent a la notificació de l'adjudicació del contracte, i la seva duració màxima serà de 4 setmanes.

7. Criteris d'adjudicació

Les empreses licitadores hauran de presentar les seves ofertes pel portal de contractació electrònica (SICE)

Si alguna de les empreses licitadores proposada com adjudicatària renunciés, el contracte s'adjudicarà a l'empresa licitadora següent en l'escala de puntuació obtinguda.

La puntuació màxima total dels criteris de judici de valor i automàtics serà fins a 100 punts.

7.1. Criteris d'adjudicació el valor del qual es determina mitjançant l'aplicació d'un judici de valor fins a una puntuació màxima de 70 punts.

7.1.1 Metodologia. Fins a un màxim de 50 punts

S'avaluarà la qualitat de la memòria presentada atenent el contingut i el nivell de detall dels anàlisis proposats de la mateixa i en quant a la quantificació dels impactes.

La proposta, que ha de ser clara i completa, detallarà el servei a prestar, els resultats que s'obtindran, la cronologia de les fases a desenvolupar, els productes tangibles que es rebrà, el termini estimat per a la seva producció i quina serà la participació de l'equip de l'IMH, de manera que es compleixi amb els serveis de consultoria amb qualitat.

Criteris:

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que presentin un major grau de detall en la definició de la proposta organitzativa i metodològica

- a) Grau de coherència de la proposta en relació a les prescripcions tècniques assenyalades a l'apartat 2.....fins a 30 punts.
- b) Nivell de detall de la sistemàtica operativa per la realització del diagnòstic. fins a 10 punts.
- c) Grau d'aplicabilitat de la metodologia proposada.....fins a 10 punts.

7.1.2. Lliurables. Fins a un màxim de 20 punts



Daniel Martínez Viñado
Institut Municipal d'Hisenda
Direcció de relacions amb els contribuents i reclamacions

Pallars 200-202
08005 Barcelona
Tel. : 934023672
dmartinezv@bcn.cat
<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/>

Es valorarà la factibilitat dels resultats, la orientació a la solució i la metodologia de la comunicació.

a) Es valorarà el nivell de detall de la proposta de presentació dels resultats. Explicació detallada de com es presentaran els resultats..... fins a 10 punts.

b) grau de detall dels indicadors i palanques s'han de desenvolupar fins a 10 punts.

7.2 Criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant l'aplicació de fórmules: fins a una puntuació màxima de 30 punts.

En aquesta per l'oferta econòmica més avantatjosa s'atorgarà una puntuació màxima de 30 punts.

Es valorarà l'oferta més econòmica amb un màxim de 100 punts. S'atorgarà la màxima puntuació a l'empresa licitadora que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no superi el pressupost net de licitació. La distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per la 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 pel Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 i publicat a la Gasetta Municipal del dia 5 de març de 2018:

$$\text{Puntuació} = \frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{Import total de l'oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{Import total oferta més econòmica}} * \text{Punts màxims}$$

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

8. Protecció Dades Caràcter Personal

L'adjudicatari es compromet a guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. Les empresa adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

Daniel Martínez Viñado
Institut Municipal d'Hisenda
Direcció de relacions amb els contribuents i reclamacions

Pallars 200-202
08005 Barcelona
Tel. : 934023672
dmartinezv@bcn.cat
<http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/>

Complir amb les directives de seguretat i de qualitat que estableixi l'IMHB. Implementar les mesures, els processos, i els requeriments que el l'IMHB sol·liciti amb aquesta finalitat, proposant els que consideri necessaris per millorar les solucions. Facilitar tota aquella informació que l'IMHB requereixi perquè pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

9. Responsable del Contracte per part de l'IMH

Com a responsable del contracte es designa en Daniel Martinez Viñado director de relacions amb els contribuents, comunicació i qualitat.

10. Selecció del proveïdor

Considerant la naturalesa de les prestacions es considera adient la contractació menor amb lliure concurrència a través del Portal de Contractació Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, aprovat per Acord de la Comissió de Govern de data 23 de gener de 2020.

11. Tramesa d'ofertes

L'empresa licitadora haurà d'enviar les seves ofertes mitjançant el portal de Contractació: (<https://licitacions.bcn.cat/>).

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.

No s'admetrà cap altra forma d'enviament o lliurament de l'oferta.

El termini de presentació de les ofertes serà de 10 dies hàbils.

12. 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.

Barcelona,