

Expedient: 70/2023/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Ciutadania i Participació Ciutadana

MEMÒRIA DE NECESSITATS

- **TIPUS DE CONTRACTE:** Serveis

- **OBJECTE DEL CONTRACTE:** : Aquesta contractació té com a objecte la prestació del servei de l'Oficina Municipal d'Informació en Consum (OMIC) de Montcada i Reixac.

El contracte de la prestació del servei fa referència a la informació, assessorament i orientació en matèria de consum, a la mediació en casos de reclamacions i queixes de persones consumidores i usuàries, a la tramitació de denúncies en matèria de consum, a l'assessorament jurídic especialitzat i en l'educació i divulgació de drets en matèria de consum.

S'entén per persones consumidores i usuàries, segons la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional i el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

- **NECESSITATS ADMINISTRATIVES A SATISFER:** La finalitat del contracte és poder desenvolupar en òptimes condicions la prestació del servei d'informació, assessorament en matèria de consum i mediació en casos de reclamacions i queixes per part de persones consumidores i microempreses, així com assessorar en la tramitació de denúncies en matèria de consum i oferir assessorament jurídic especialitzat.

Cada vegada més en un món més globalitzat, les relacions de consum necessiten d'instruments per la defensa de les persones usuàries i consumidores davant dos aspectes de la realitat, d'una banda, la idea de la contractació en massa, que significa que hi ha múltiples possibilitats de comprar, demanar un préstec o prestar un servei, que apareixen mediatitzades i que estan establertes de manera uniforme, i de l'altra, l'existència d'una nova tecnologia que ha creat una categoria d'experts que ofereixen béns i serveis a un conjunt de persones poc avesades, les quals es troben estimulades a adquirir aquests tipus de productes.

Avui en dia, el paper de l'autonomia privada en la contractació es veu desvirtuat, atès que, tot i que es pressuposava que aquesta autonomia estava presidida pel principi d'igualtat, la realitat demostra que no és pas així.

El presumpte equilibri entre les parts contractants ha desaparegut, per tal com a una només li queda la facultat de decidir, però no pas les condicions de la decisió que són establertes i fixades per l'altra. Per aquest motiu, les persones consumidores necessiten, especialment en els casos o situacions de desigualtat efectiva, que

s'estableixin mecanismes d'ajuda i protecció a fi de proporcionar-los una informació i formació clares per a prendre decisions i en especial a col·lectius que presentin situacions de fragilitat i risc d'exclusió social.

La defensa de persones usuàries i consumidores és un competència pròpia del municipi (article 66.3.g del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el text refós de Llei Municipal i de règim local de Catalunya)

L'exercici efectiu de les competències en aquesta matèria per part dels municipis constitueix un factor potenciador de la qualitat dels serveis que els ajuntaments presten a la ciutadania i a la vegada facilita la millora de la seva qualitat de vida.

Atès que aquest servei per les seves característiques l'ha de realitzar personal especialitzat i dels quals l'Ajuntament no disposa i que en els darrers anys s'ha fet amb la prestació de serveis d'entitats externes.

Es dona la necessitat de contractar a empreses i/o entitats externes que disposin de mitjans personals i recursos propis per dur a terme la prestació del servei d'informació, atenció, mediació i assessorament jurídic especialitzat en matèria de consum.

- **CLASSIFICACIÓ CPV:** 85312300-2 (serveis d'orientació i assessorament)
79100000-5 (serveis jurídics)

- **DIVISIÓ EN LOTS:** Per la seva naturalesa l'objecte d'aquest contracte no és pot dividir en lots. La persona tècnica que fa l'assessorament en matèria de consum és qui és coordina amb el servei jurídic especialitzat en casos d'alta complexitat. Aquests casos poden estar subjectes o no a mediació i podran o no requerir de concertació de cites amb les persones usuàries afectades. La divisió en lots comportaria una gestió poc operativa del servei. Pels motius exposats, per aconseguir una gestió òptima i eficient de la prestació del servei no es veu viable, organitzativament i operativa, la divisió en lots d'aquesta contractació.

- **DURADA DEL CONTRACTE:** 2 anys

- **PRÒRROQUES:** Sí, 2 anys

- **PRESSUPOST DE LICITACIÓ:**

El sistema per a la determinació del preu del contracte serà a preu alçat, essent el seu import màxim a efectes de licitació. El pressupost base de licitació per als 2 anys de contracte és de 74.913,36 euros més 15.731,81 € en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit (IVA) al tipus del 21%

El pressupost base de la licitació s'ha calculat amb l'escandall següent:

COSTOS DIRECTES PERSONA TÈCNICA	IMPORT 2 anys contracte
Costos salarials 1 persona tècnica en consum. Grup professional : Grup 4. Nivell 2 (1760 hores anuals)	43.780,74
TOTAL Costos salarials	43.780,74
Seguretat social (33%)	14.447,64
Suplències, salut , formació (6%)	2.626,84
Total Costos Directes persona tècnica	60.855,22
COSTOS DIRECTES ASSESSORAMENT JURÍDIC	IMPORT 2 anys contracte
1 advocada/advocat, en règim especial de treball d'autònoms, amb especialitat en dret en consum (33 hores anuals)	1.320,00
Total costos directes assessorament jurídic	1.320,00
TOTAL COSTOS DIRECTES	62.175,22
COSTOS INDIRECTES	IMPORT 2 anys contracte
Costos indirectes (1,25%)	777,19
Costos totals (CD +CI)	62.952,41
Despeses generals (13%)	8.183,81
Benefici Industrial (6%)	3.777,14
Cost Total (IVA exclòs)	74.913,36
IVA 21%	15.731,81
COST FINAL (IVA inclòs)	90.645,17

El càlcul del cost directe de la persona tècnica i el conveni col·lectiu en el que s'empara aquesta licitació és el Conveni col·lectiu del sector d'oficines i despatxos de Catalunya 2022- 2024 (Codi de conveni 79000375011994) i resolució EMT/3590/2023 de 21 d'octubre.

Els costos salarials estan calculats en relació al preu/hora següent:

- Persona tècnica en consum: a raó de 12,37 euros bruts/hora (més 33% Seguretat Social, més 6% suplències) i abans d'IVA
- Advocada/advocat especialitzat en dret en consum: a raó de 40 euros/hora i abans d'IVA

La quantitat indicada com a pressupost net constitueix la xifra màxima del preu o cost que poden oferir les empreses licitadores. Si s'excedeix la quantia del pressupost net l'oferta serà exclosa.

- **VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE:** 74.913,36 euros (2 anys de contracte) + 37.456,68 euros (primer any de pròrroga) + 37.456,68 euros (segon any de pròrroga) + 29.965,34 euros (20% ampliació contracte) = 179.792,06 euros.

- **MODALITAT DE PREU:**

El sistema per a la determinació del preu del contracte serà per preu unitaris, essent el seu import màxim a efectes de la licitació de 74.913,36 euros + 15.731,81 euros en concepte d'IVA, corresponent als dos anys de durada ordinària del contracte.

- **PRESSUPOST LIMITADOR:** No

- **IVA APLICABLE:** 21%

- **PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA:**

La despesa relativa a aquest contracte és anual i es finançarà a càrrec de la partida següent: 511/49300/22799 – OMIC: Altres treballs realitzats per altres empreses i professionals.

- **CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA:**

A) Criteris de valoració automàtica 75 punts

Els 75 punts es distribuïran de la forma següent:

A1) El preu de l'oferta econòmica, fins a un màxim de **40 punts**

S'atorgarà la puntuació màxima a l'oferta econòmica més baixa, i a la resta, de forma inversament proporcional pel procediment de regla de tres simple. El càlcul es farà per mitjà de fórmula següent:

$P = \text{Puntuació màxima (40)} \times \text{oferta més baixa} / \text{oferta a valorar}$

Les ofertes hauran de ser iguals o inferior al PBL que consta al plec. Hauran de concretar, a més, els preu/hora unitaris que s'hi aplicaran.

Es consideraran en principi, anormals o desproporcionades les ofertes econòmiques que es trobin en els supòsits següents:

- si es presenta un licitador, quan la seva oferta global sigui inferior en més del 25% al pressupost base de licitació.

- si es presenten dos licitadors, l'oferta global que sigui inferior en més del 20% a l'altra oferta.

- si es presenten tres o més licitadors, les ofertes globals que siguin inferiors en més del 10% a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. A efectes del càlcul de la mitjana aritmètica es tindran en compte els supòsits següents:

- Es computaran totes les ofertes si se n'han presentat 6 o menys
- S'eliminarà l'oferta més baixa i la més alta, si hi ha entre 7 i 10 ofertes.
- S'eliminaran les dues més altes i les dues més baixes, si hi ha entre 11 i 20 ofertes presentades.
- S'eliminaran les tres més altes i les tres més baixes, si hi ha més de 20 ofertes presentades.

A3) Clàusula d'estabilitat i qualitat laboral, **màxim 8 punts**

S'atorgarà el màxim de 8 punts a les empreses que tinguin el 100% de la plantilla amb contractes indefinit

Els 8 punts seran distribuïts de la forma següent:

Concepte	Punts
100% de la plantilla amb contractes indefinits	8
Del 95% al 99% de la plantilla amb contracte indefinit	6
Del 85% al 94% de la plantilla amb contracte indefinit	4
Del 75% al 84 % de plantilla amb contracte indefinit	3
Del 65% al 74% de la plantilla amb contracte indefinit	2
Del 50 % a 64% de la plantilla amb contracte indefinit	1

A4) Protocol per a la prevenció, detecció, actuació i resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó de gènere, orientació sexual i/o identitat gènere, **6 punts**

S'assignaran els 6 punts a les empreses licitadores que acreditin tenir un Protocol per a la prevenció, detecció, actuació i resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó de gènere, orientació sexual i/o identitat gènere

A5) Experiència demostrada en la prestació de servei d'Oficines Municipals en Consum, superior a l'exigida en els criteris de solvència tècnica fins a 6 punts

Els 6 punts seran distribuïts de la forma següent:

Concepte	Punts
Més de 15 anys d'experiència en prestació servei OMIC	6
De 13 a 14 anys d'experiència en prestació servei OMIC	5
D'11 a 12 anys d'experiència en prestació servei OMIC	4
De 9 a 10 anys d'experiència en prestació servei OMIC	3
De 7 a 8 anys d'experiència en prestació servei OMIC	2
De 4 a 5 anys d'experiència en prestació servei OMIC	1

A6) Clàusula d'accessibilitat i inclusió, **màxim 5 punts**

Els 5 punts seran distribuïts de la forma següent:

Concepte	Punts
8% o més de persones amb discapacitat contractades	5
Entre el 8% i el 6% de persones amb discapacitat contractades	4
Entre el 6% i el 4% de persones amb discapacitat contractades	3
Entre el 4% i el 2% de persones amb discapacitat contractades	2

A7) Acreditació del Títol ATC de l'Agència Catalana de Consum, o equivalent, de la persona que prestarà el servei, 5 punts

S'assignaran els 5 punts a les empreses que acreditin que la persona que prestarà el servei està en possessió del títol d'Assistent Tècnic en Consum, de l'Agència Catalana de Consum de Generalitat de Catalunya

A8) Acreditació de formació en mediació en matèria de consum de la persona que prestarà el servei, 5 punts

S'assignaran els 5 punts a les empreses que acreditin que la persona que prestarà el servei està en possessió de la convalidació de la formació en mediació en matèria de Consum, segons l'ordre EMT, 163/2022, d'1 de juliol, per a desenvolupar tasques de mediació en matèria de consum.

-CRITERIS DE DESEMPAT

Si es produeix un empat en la puntuació entre diverses empreses licitadores, s'aplicarà el següent criteri de desempat, tenint en compte com a data del compliment efectiu el fet de desempat el venciment de presentació d'ofertes:

- L'empresa licitadora amb un menor percentatge de contractes temporals a la seva plantilla.
- L'empresa licitadora amb major nombre de dones ocupades a la seva plantilla.

En cas que l'aplicació d'aquests criteris no doni lloc a desempat, es dirimirà mitjançant sorteig.

- CRITERIS DEPENDENTS D'UN JUDICI DE VALOR:

B) Criteris de valoració subjectes a un judici de valor..... 25 punts

Els següents criteris es justifiquen per la necessitat de garantir la millor qualitat possible en tots aquells aspectes claus relacionats amb l'objecte del contracte, com són la manera de desenvolupar el servei, el seguiment i avaluació, la seva promoció i difusió, i que tinguin en compte la perspectiva de gènere en la seva proposta.

Es valorarà:

B1) Proposta d'actuació per al foment de l'arbitratge en la resolució de conflictes de consum, fins a un màxim de 8 punts.

La part ofertant haurà de definir les accions previstes i llur planificació temporal. El sistema de seguiment i avaluació i el grau de coordinació i treball en xarxa.

<i>Sistemàtica de valoració: Descripció</i>	<i>Foment arbitratge</i>
<i>Excel·lent</i>	8
<i>Exhaustiva i coherent</i>	7
<i>Correcte i coherent</i>	6
<i>Elemental</i>	4
<i>Poc rellevant</i>	2
<i>No aporta o amb informació no rellevant</i>	0

Es valorarà com a **Excel·lent** aquella descripció absolutament detallada i encertada de les accions i propostes a dur a terme, que reculli els objectius concrets que persegueixin i la planificació d'aquests, que descrigui molt bé les propostes d'activitats.

Es valorarà com a **Exhaustiva i coherent** aquella descripció detallada i encertada de les accions i propostes a dur a terme, que reculli els objectius concrets que persegueixin i la planificació d'aquests, que descrigui bé les propostes d'activitats.

Es valorarà com a **Correcte i coherent** aquella descripció detallada de les accions i propostes a dur a terme, però que descrigui de forma poc rellevant la resta de punts demanats en aquest apartat sense obviar-ne cap.

Es valorarà com a **Elemental** aquella proposta que descrigui de forma molt bàsica les accions i propostes a dur a terme i obviï desenvolupar alguns dels punts demanats en aquest apartat.

Es valorarà com a **Poc rellevant** aquella proposta que descrigui de forma molt bàsica les accions i propostes a dur a terme i obviï desenvolupar la majoria dels punts demanats en aquest apartat.

Per últim, es determinarà que **No aporta**, aquella proposta que faci una descripció de les accions sense relació amb els objectius proposats i que no tingui en consideració el perfil de les persones usuàries ni l'espai on s'ha de desenvolupar l'activitat.

B2) Proposta de memòria i avaluació de la implementació de la prestació del servei fins a un màxim de 8 punts

La part ofertant haurà de definir la proposta d'utilització de sistemes de registre i els indicadors per tal d'avaluar l'impacte del servei tant de manera quantitativa com qualitativa.

<i>Sistemàtica de valoració: Descripció</i>	Memòria i avaluació
<i>Excel·lent</i>	8
<i>Exhaustiva i coherent</i>	7
<i>Correcte i coherent</i>	6
<i>Elemental</i>	4
<i>Poc rellevant</i>	2
<i>No aporta o amb informació no rellevant</i>	0

S'entendrà que la proposta és **Excel·lent** quan es faci una proposta de seguiment del servei i de l'avaluació que es faci de forma molt detallada, especificant indicadors, registres i temporalitat acurada, amb descripció exhaustiva dels ítems a avaluar i la forma en què aquesta avaluació permet de forma contínua la millora del servei.

Es valorarà com a **Exhaustiva i coherent** aquella proposta de seguiment del servei i de l'avaluació que es faci de forma correcta i molt detallada, i per tant que inclogui els ítems i indicadors així com les eines de registre i la temporalitat.

Es valorarà com a **Correcta i coherent** aquella proposta de seguiment del servei i de l'avaluació que es faci de forma correcta però poc detallada, i per tant que inclogui en part ítems i indicadors així com les eines de registre i la temporalitat.

Es valorarà com a **Elemental** aquella proposta de seguiment del servei que faci una descripció molt bàsica dels ítems a avaluar

Es valorarà com a **Poc rellevant** aquella proposta de seguiment del programa i avaluació i que no impliqui la possibilitat d'utilitzar aquesta informació per a la millora del servei.

B3) Proposta d'organització i de coordinació i seguiment del servei, fins a un màxim de 6 punts.

Es valoraran la metodologia de l'organització del servei i els recursos disponibles per a la coordinació i el seguiment del servei entre l'empresa adjudicatària i l'equip tècnic de l'àrea gestora de l'ajuntament responsable del contracte.

<i>Sistemàtica de valoració: Descripció</i>	Organització i Coordinació i seguiment
<i>Excel·lent</i>	6
<i>Exhaustiva i coherent</i>	5
<i>Correcte i coherent</i>	4
<i>Elemental</i>	2
<i>Poc rellevant</i>	1
<i>No aporta o amb informació no rellevant</i>	0

S'entendrà que la proposta és **Excel·lent** quan es faci una proposta de forma correcta i molt detallada, especificant els recursos, instruments, canals i temporalitat, etc. de manera acurada, amb descripció exhaustiva de la proposta i la forma en què possibilita la millora contínua i optimització del servei.

Es valorarà com a **Exhaustiva i coherent** aquella proposta que es faci de forma correcta i detallada, i per tant que inclogui descripció de la metodologia i la temporalitat.

Es valorarà com a **Correcta i coherent** aquella proposta que es faci de forma correcta però poc detallada

Es valorarà com a **Elemental** aquella proposta de seguiment del servei que faci una descripció molt bàsica de la proposta.

Es valorarà com a **Poc rellevant** aquella proposta que no impliqui la possibilitat d'utilitzar aquesta informació per a la millora del servei.

B4) Propostes de millora que estiguin relacionades directament amb l'objecte del contracte i que no suposin un cost per a l'ajuntament, fins a un màxim de 3 punts.

- **TERMINI DE GARANTIA:** Excepcionalment no es fixa termini de garantia atesa la naturalesa de les prestacions objecte del contracte.

- **MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE:** Sí, per necessitats del Servei es podrà modificar fins a un 20 % degut a la necessitat d'adequació de la demanda derivada del servei de mediació i/o assessorament jurídic especialitzat en consum.

- **SUBCONTRACTACIÓ:** Sí

- **SUBROGACIÓ DE PERSONAL:** No

- **HI HA TRACTAMENT DE DADES** ⁽¹³⁾: SÍ NO

El contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la que tingui accés amb ocasió de l'execució del contracte i en especial la relacionada amb el tractament de dades de caràcter personal, respectant en la seva integritat la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Recollida | <input checked="" type="checkbox"/> Registre |
| <input type="checkbox"/> Estructuració | <input checked="" type="checkbox"/> Modificació |
| <input type="checkbox"/> Conservació | <input type="checkbox"/> Extracció |
| <input type="checkbox"/> Consulta | <input type="checkbox"/> Comunicació per transmissió |
| <input type="checkbox"/> Difusió | <input type="checkbox"/> Interconnexió |
| <input type="checkbox"/> Acarament | <input type="checkbox"/> Limitació |
| <input checked="" type="checkbox"/> Supressió | <input type="checkbox"/> Destrucció |
| <input type="checkbox"/> Comunicació | <input type="checkbox"/> Altres |

- **CRITERIS DE SOLVÈNCIA** : ordinaris

- **ES FINANÇA AMB FONDS NEXT GENERATION:** SÍ NO

- **ES CONTRACTACIÓ ANTICIPADA** ⁽¹⁵⁾: SÍ NO

- **NOM DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL CONTRACTE:** Anna Carruesco Ortiz