



ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIO  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

**QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ PER A L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA ESPECIALITZADA CONSISTENT EN EL SUPORT TÈCNIC PER LA GESTIÓ DEL PROJECTE 'TRANSFORMACIÓ DEL MODEL D'ATENCIÓ CIUTADANA' EN EL MARC DE L'ACCIÓ 10.11 DE L'AGENDA URBANA LOCAL, IMPULSAT PEL SERVEI D'INNOVACIÓ SOCIAL I GOVERN RELACIONAL DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS.- (EXP. 18/2024/CSERV)**



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIO  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

## **ÍNDEX**

- 1. OBJECTE DEL CONTRACTE**
- 2. CARACTERÍSTIQUES GENERALS I OPERATIVA DEL SERVEI**
- 3. DURADA DEL CONTRACTE**
- 4. REQUERIMENTS A L'EMPRESA**
- 5. INICI DEL SERVEI**
- 6. CONFIDENCIALITAT**
- 7. INFORMACIONS ADICIONALS**



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIÓ  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

## **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte és la prestació del **servei de consultoria consistent en el suport tècnic per la gestió i impuls del projecte 'Transformació del model d'atenció ciutadana' (projecte 10.11 de l'Agenda Urbana de Viladecans)**, que té com a objectius transformar el model d'atenció ciutadana en un model amb les següents característiques:

1. Transformar l'actual model d'atenció ciutadana, de naturalesa marcadament tramitadora, en un model basat en la cooperació, omnicanalitat, proximitat, proactivitat, confiança i transversalitat.
2. Dotar l'atenció ciutadana dels espais i recursos adients al nou model.
3. Homogeneïtzar el model d'informació, atenció i tramitació de les diferents oficines i punts d'atenció, mitjançant la definició de processos i protocols estandarditzats.
4. Apostar per la polivalència i reforçar les competències del personal d'atenció.
5. Millorar els sistemes de coordinació i d'assegurament de la qualitat.
6. Millorar la informació dels serveis i tràmits, per facilitar la relació amb la ciutadania.

El codi de la CPV és el següent: 72224000-1 Serveis de consultoria en gestió de projectes

## **2.- CARACTERÍSTIQUES GENERALS I OPERATIVA DEL SERVEI**

### **CARACTERÍSTIQUES GENERALS**

El servei d'Innovació social i govern relacional de l'Ajuntament de Viladecans té la missió de dirigir les estratègies per a millorar la proximitat entre la ciutadania i l'administració, a través de les oficines d'atenció ciutadana, les oficines de districte, les estratègies de participació ciutadana i els projectes d'innovació social.

Un dels projectes clau que es lideren des del servei és el projecte de **transformació de l'atenció ciutadana**, que comença a desplegar-se per atendre dues necessitats de partida:



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIÓ  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

- Harmonitzar l'atenció ciutadana, per a poder garantir que -sigui quin sigui el canal (presencial, telefònic, online) i independentment de l'agent informador-, l'Ajuntament és capaç de comunicar amb uns valors referents de l'atenció ciutadana (proactivitat, agilitat, confiança, transparència i empatia).
- Que com a conseqüència d'això, millori la percepció de proximitat entre administració i ciutadania;

A tal fi, des del servei d'Innovació social i govern relacional s'han impulsat fins ara les següents accions:

- Diagnosi de les oficines d'atenció ciutadana, que identifica un pla d'accions de millora en l'atenció ciutadana a través dels canals presencials, online i telefònic (2022);
- Posada en marxa del grup motor de transformació del model d'atenció ciutadana, que com a equip transversal (intern) ha definit més de 40 productes i/o serveis que cal impulsar i/o redefinir en base a aquests valors descrits en relació a l'atenció ciutadana (2023);
- Diagnosi d'altres models d'atenció ciutadana de referència (2024);

### **Agenda Urbana de Viladecans i Estratègia Viladecans 2030**

En data 30 de setembre de 2021, l'Ajuntament de Viladecans va aprovar el Pla d'Acció de **l'Agenda Urbana de Viladecans**, que es va actualitzar en setembre de 2022 pel Ple Municipal.

Aquest document és un instrument clau per a l'assoliment dels objectius marcats a les Agendes internacionals (Agenda 2030 de Nacions Unides, Nova Agenda Urbana de les Nacions Unides i Agenda Urbana per a la Unió Europea) i, especialment, del decàleg d'objectius estratègics de l'Agenda Urbana Espanyola (AUE).

El referit Pla d'Acció recull, entre les 131 accions programades per l'assoliment dels objectius estratègics de l'Agenda Urbana a nivell local, la següent acció vinculada a les línies de treball del servei d'Innovació Social i govern relacional:

Objectiu estratègic 10: Millorar els instruments d'intervenció i la governança

Objectiu 10.2. Assegurar la participació ciutadana, la transparència i afavorir la governança multinivell.



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIO  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

**ACCIÓ 10.11 Transformació del model d'atenció ciutadana**

Aquesta acció s'alineja amb l'**Estratègia Viladecans 2030**, que pren com a punt de partida 6 eixos estratègics. Aquest projecte contribueix a donar compliment als objectius de l'Estratègia Viladecans 2030 en l'eix de resiliència.

**2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A CONTRACTAR**

**2.1 TASQUES**

Actualment el projecte contempla el següent desplegament de tasques i activitats durant els propers 3 anys:

<b>Activitat 1</b>	<b>Governança i participació</b>
1.1	Creació grup de treball del projecte i planificació global amb fites clau
1.2	Contractació de secretaria tècnica per acompanyar el procés
1.3	Definició i impuls del grup de tèsters ciutadans
1.4	Recerca de finançament extern
1.5	Revisió d'elements d'innovació i programa de revisió de bones pràctiques
<b>Activitat 2</b>	<b>Millora de la comunicació multicanal i percepció ciutadana</b>
2.1	Impuls de l'equip intern responsable de la comunicació ciutadana
2.2	Definició de nous mecanismes d'interrelació interna i actualització de continguts
2.3	Elaborar el nou manual de comunicació i atenció ciutadana que incorpori un llibre d'estil
2.4	Anàlisi web i xarxes
2.5	Nova web municipal
2.6	Aplicar el manual de rebranding de l'Ajuntament
2.7	Planificar campanyes periòdiques de comunicació del diferents serveis i tràmits, dels canals i de les novetats pertinents
2.8	Campanya de comunicació del nou model d'atenció ciutadana



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIO  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

2.9	Tallers de sensibilització o formació d'eines per barris en relació al nou model
<b>Activitat 3</b>	<b>Millora de la operativa oficines d'informació</b>
3.1	Seguiment i implementació de les millores a la Oficina Viladecans Informació
3.2	Seguiment i implementació de millores a la oficina Viladecans Atenció a les empreses
3.3	Seguiment i implementació de millores a la oficina local d'habitatge
3.4	Seguiment i implementació de millores a la oficina de Policia local
<b>Activitat 4</b>	<b>Formació i RRHH</b>
4.1	Anàlisi del personal d'atenció ciutadana (Fitxa de lloc de treball) - quantificació del rol d'informadors
4.2	Anàlisi manual atenció ciutadana i identificació competències necessàries
4.3	Elaborar i implementar el pla de formació a treballadors d'atenció ciutadana
4.4	Gestió dels RRHH
<b>Activitat 5</b>	<b>Qualitat de servei</b>
5.1	Crear i consolidar eines d'interacció amb la ciutadania (Catàleg de serveis)
5.2	Crear i consolidar eines d'interacció amb la ciutadania (Cartes de serveis)
5.2.1	Definició metodologia d'exploració de la demanda.
5.2.2	Fase d'Elaboració de la Carta de Serveis
5.2.2.1	Carta de Serveis de la Policia Local
5.2.2.2	Carta de Serveis OVI
5.2.2.3	Carta de Serveis VAE
5.2.2.4	Carta de Serveis OHL
5.2.2.5	Carta de Serveis OFICINES DE DISTRICTE
5.2.3	Fase d'aprovació
5.2.4	Fase de Difusió i comunicació
5.2.5	Fase de Seguiment
5.2.6	Fase d'Avaluació



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIÓ  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

5.2.7	Fase de Retiment de comptes
5.2.8	Fase de revisió de la carta
<b>Activitat 6</b>	<b>Digitalització, administració electrònica i sistemes d'informació</b>
6.1	Impuls de la tramitació electrònica de tots els tràmits municipals
6.2	Simplificar la tramitació digital de famílies de tràmits més demanats (continuació del pilot de Padró)
6.3	Desplegament de l'assistent de tramitació intern per a homogeneïtzar i millorar la qualitat de la tramitació (continuació del pilot del MIA)
6.4	Desplegament de l'assistent de tramitació extern des de la seu-e per facilitar la disminució de la bretxa digital (continuació del pilot al MIA)
6.5	Desplegament de xat bot com a nou canal d'atenció ciutadana suportat per les oficines d'atenció ciutadana (continuació del pilot al MIA)
6.6	Desplegament de cita prèvia multicanal unificada per tots els serveis d'atenció ciutadana (continuació del pilot del MIA)
6.7	Desplegament del CRM pels serveis d'atenció ciutadana (continuació del pilot empreses)
6.8	Desplegament de Quioscs a diferents punts de la ciutat (continuació del pilot del MIA)
6.9	Desplegament del canal de videoatenció a d'altres serveis d'atenció ciutadana (continuació del pilot del MIA)
6.10	Desplegament de les noves funcionalitats de la centraleta i unificació de l'estil de comunicació (continuació del pilot del MIA)
6.11	Incorporació d'algoritmes d'automatització en el procediments operatius dels serveis d'atenció ciutadana
6.12	Impuls a la millora de la presentació de tràmits des de l'App Viladecans i Tu (continuació del pilot del MIA)
6.13	Impuls metodològic de l'actualització del catàleg de tràmits de la seu-e
6.14	Impuls metodològic del procediment de queixes i suggeriments
6.15	Impuls metodològic a l'accés a la informació i interoperabilitat per tots els serveis d'atenció ciutadana
6.16	Impuls metodològic a l'ús del registre electrònic a l'Ajuntament



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIÓ  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

6.17	Crear punts d'assessorament digital
<b>Activitat 7</b>	<b>Punts d'atenció als barris</b>
7.1	Diagnosi model de gestió oficines de districte
7.2	Rebranding oficines districte
7.3	Definició del circuit de gestió d'incidències per a garantir el seguiment i resposta a la ciutadania
7.4	Sol·licitud recurs tècnic Catàleg 2024-27 Xarxa de Govern Local 2024 Diputació de Barcelona
7.5	Recull d'experiències: models de gestió d'oficines de districte
7.6	Replantejament model territorial
7.6	Diagnosi: replantejament model oficines de districte
7.8	Definició indicadors de gestió
7.9	Anàlisi necessitats: descentralització tràmits i serveis / punts d'atenció als barris / quioscos de tràmits i serveis
<b>Activitat 8</b>	<b>Avaluació –</b>
8.1	Aprovació de la metodologia i sistema d'avaluació del projecte i de les activitats
8.2	Definició i aprovació dels indicadors per projecte i activitat (7 anteriors)
8.3	Definició de metodologia de seguiment dels indicadors (qualitatiu, quantitatiu, periodicitat, equips, producció material, etc)..
8.4	Definició de les eines de seguiment dels indicadors (monitoratge i reporting)
8.5	Realització de treball de camp: enquestes de percepció i imatge, de satisfacció i de qualitat del servei, etc
8.6	Seguiment d'indicadors i reporting
8.7	Aplicació de millores i adequació al sistema d'avaluació

Les diferents activitats estan actualment liderades per un equip transversal de persones:

- Direcció d'innovació social i govern relacional
- Direcció de comunicació
- Responsables de les oficines d'atenció ciutadana
- Cap de Planificació i Desenvolupament de RRHH





**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIO  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

- Responsables de l'equip d'innovació digital i governança de la dada
- Tècniques de les oficines de districte
- Responsable de transparència i expedient electrònic

El servei a contractar ha de donar cobertura, de manera específica, a les següents tasques:

- a) Suport en la definició de les fites temporals del projecte i el model propi d'atenció ciutadana (pel que fa a l'aspecte de distribució territorial, entre d'altres);
- b) Anàlisi del pla d'accions inicial per a la transformació del model d'atenció ciutadana i proposta de millora, atenent als objectius del projecte (descrits al punt 1) i a la necessitat d'agilitzar processos interns que reverteixin en la millora de l'atenció ciutadana;
- c) Suport a la coordinació global del projecte (inclou definició i seguiment del quadre de comandaments, gestió de tasques administratives derivades de les reunions, realització de presentacions, actualització de documents al repositori, etc.);
- d) Monitorització i acompanyament als diferents líders d'activitat en l'avanç global del projecte, definint les principals fites de manera conjunta
- e) Suport a la implementació del paquet d'activitats 3: Millora de la operativa de les oficines d'informació.
- f) Assessorament en innovació en atenció ciutadana i millora de processos per a agilitzar l'atenció a la ciutadania;
- g) Suport en la cerca de finançament extern per al projecte i anàlisi d'oportunitats de cara a la presentació de candidatures a premis;

## **2.2 RECURSOS HUMANS I TÈCNICS**

L'empresa haurà de disposar dels recursos humans i tècnics necessaris per poder assumir el servei objecte del contracte amb les carregues que es detallen al present plec.

L'equip de treball aportat per l'empresa adjudicatària haurà de poder satisfer les següents necessitats amb una dedicació total de, com a mínim, unes 12 hores a la setmana de mitjana (9 hores de tasques de consultoria + 3 hores de tasques administratives).

A continuació hi ha la relació de tasques a fer i la seva dedicació aproximada, que podrà variar en funció de les necessitats de l'ajuntament:



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIÓ  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

tasques	Descripció i dedicació	lliurables
a) Suport en la definició del model propi d'atenció ciutadana;	Inclou reunions a l'inici de la contractació amb l'equip tècnic i polític per a debatre i decidir en relació al model d'implantació territorial de les oficines d'atenció ciutadana (tasca d'inici de projecte)	A1 – Informe en relació al model d'atenció ciutadana escollit
b) Anàlisi del pla d'accions inicial per a la transformació del model d'atenció ciutadana i proposta de millora, atenent als objectius del projecte (descrits al punt 1) i a la necessitat d'agilitzar processos interns que reverteixin en la millora de l'atenció ciutadana;	Inclou una revisió de l'estat i enfocament actual del projecte en diverses reunions amb els equips de coordinació de cada activitat a l'inici de la contractació (tasca d'inici de projecte)	B1 - Pla de millora de les accions inicials
c) Suport a la coordinació global del projecte (inclou definició i seguiment del quadre de comandaments, gestió de tasques administratives derivades de les reunions, realització de presentacions, actualització de documents al repositori, etc.). Inclou una proposta de millora d'indicadors de seguiment del projecte i indicadors de qualitat dels diferents serveis.	Inclou reunions setmanals amb l'equip coordinador del projecte (1'5h/setmana)	C1 – quadre de comandaments i informes de seguiment de les diferents activitats (trimestrals)  C2 – bateria d'indicadors de seguiment del projecte
d) Monitorització i acompanyament als diferents líders d'activitat en l'avanç global del projecte, definint les principals fites de manera conjunta	Inclou reunions setmanals amb els líders dels diferents paquets d'activitat (3h/setmana aprox.)	D1 – informe de fites i seguiment



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIO  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

e) Suport a la implementació del paquet d'activitats 3: Millora de la operativa de les oficines d'informació i definició dels indicadors de qualitat del servei	Inclou acompanyament en la implementació de les diverses accions de millora de les oficines d'atenció ciutadana (OVI/OLH/Oficina de denúncies policia local), i reunions de coordinació amb els seus responsables (2h/setmana)	E1 – informes d'implementació de les diferents activitats del punt 3  E2 – informes de qualitat del servei
f) Assessorament en innovació en atenció ciutadana i millora de processos per a agilitzar l'atenció a la ciutadania,	Acompanyament en el desenvolupament del projecte per a oferir propostes de millora contínua (1h/setmana);	F1 – Informe-recull en relació a les millores aplicades
g) Suport en la cerca de finançament extern per al projecte i anàlisi d'oportunitats de cara a la presentació de candidatures a premis	Suport durant la implementació del projecte en la cerca de finançament extern	G1 - Informe-recull en relació a les possibilitats de finançament extern

Les dates d'entrega dels lliurables esmentats es concretaran en la primera reunió d'inici del servei.

A més d'aquestes tasques regulars, l'empresa contractada haurà de participar en les formacions i/o altres reunions necessàries pel bon funcionament del projecte. La majoria de reunions bilaterals podran fer-se online, però per les necessitats de les tasques descrites es requerirà de sessions presencials (especialment pel que fa a les accions b) i e) en relació a les oficines d'atenció ciutadana).

La petició del tasques vinculades a aquest servei serà únicament a càrrec del personal adscrit al Servei d'Innovació social i govern relacional de l'Ajuntament de Viladecans i/o líders coordinadors de les diferents activitats, en cas que així s'indiqui a l'inici de la contractació.

L'equip dedicat al projecte haurà de tenir coneixements i experiència professional suficient per assumir les tasques objecte del contracte.

Tot el personal adscrit al contracte haurà de tenir experiència en, com a mínim dos projectes relacionats amb l'objecte del contracte, això es:



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIÓ  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

- Serveis de consultoria especialitzada per en la gestió i anàlisi de projectes d'atenció ciutadana;
- Serveis de consultoria en Innovació Ciutadana;
- Serveis en digitalització, administració electrònica i sistemes d'informació.
- Cerca de finançament extern i anàlisi d'oportunitats.

Els licitadors podran destinar el nombre de professionals que considerin adient per a dur a terme l'objecte del contracte, complint els mínims descrits al plec tècnic, i per a tots ells hauran de disposar del requisit d'experiència.

En els casos de substitució per vacances, malaltia, formació, etc. les persones substituïdes hauran de disposar d'aquest mateix perfil professional.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el material tècnic necessari per fer front a les tasques indicades en aquest plec.

### **3. DURADA DEL CONTRACTE**

La durada de les prestacions del servei serà de dos anys, amb possibilitat de pròrroga per períodes anuals, fins a dos anys addicionals.

### **4. REQUERIMENTS A L'EMPRESA**

L'empresa que resulti adjudicatària haurà de cobrir els següents requeriments :

- Aportar els recursos indispensables, incloent-hi els mitjans humans, materials i tècnics, per al desenvolupament d'aquest treball professional en la prestació del servei segons el que estipulen els apartats anteriors.
- L'horari de prestació del servei s'establirà en funció de les necessitats que proposi el Servei d'Innovació social i govern relacional de l'Ajuntament de Viladecans.
- Com es descriu en el punt següent, la propietat dels drets en la seva totalitat correspon a l'Ajuntament de Viladecans.

### **5. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL**



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIO  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

Queda estrictament prohibit tot mal us, còpia en suport magnètic, òptic o paper, cessió a tercers, transferència, divulgació oral o escrita de la informació dels arxius de l'Ajuntament de Viladecans que puguin fer els tècnics de l'adjudicatari. També està estrictament prohibida qualsevol alteració, esborrat o alta d'informació dels arxius de l'Ajuntament de Viladecans sense l'autorització del personal intern.

Seguint el principi de subsidiarietat, l'adjudicatari es responsabilitza directament i absolutament de qualsevol de les actuacions que realitzin els seus operadors, i accepta qualsevol responsabilitat civil, penal i administrativa que es pugui derivar.

Un cop firmat el contracte d'adjudicació, i abans de que s'iniciï el servei, el personal de l'adjudicatari que realitzarà el servei objecte d'aquest contracte haurà de ser clarament advertit sobre aquests temes, igual que qualsevol tècnic que es pugui incorporar a la prestació d'aquest servei posteriorment.

L'Ajuntament de Viladecans es reserva el dret d'establir qualsevol tipus de marcatge dels seus fitxers, de manera que les seves característiques puguin constituir-se com a prova que possibiliti localitzar l'origen i els responsables d'eventuals cessions.

L'adquisició de drets tant dels seus titulars per a l'elaboració pròpia com per, en el seu cas, a l'explotació d'obres de tercers, es farà en favor de l'Ajuntament de Viladecans i d'acord amb les condicions que aquesta té establertes i/o en el seu cas pugui establir en el futur.

Correspondran a l'Ajuntament de Viladecans la titularitat dels drets de propietat intel·lectual i/o industrial derivats dels productes produïts d'acord amb l'anterior, així com del seu títol i logo i en especial els drets de reproducció, distribució, comunicació pública, transformació, subtitulat, traducció i qualsevol altre que sigui atribuït al productor de les obres per part de l'ordenament legal, adquirit mitjançant la cessió dels titulars originaris d'obres preexistents o de les específicament creades per la seva incorporació a les obres.

L'adjudicatari s'obliga a obtenir les autoritzacions i/o cessions de drets que siguin necessàries en favor de l'Ajuntament de Viladecans per tal que aquest pugui exercir pacíficament els drets adquirits, exonerant de tota la responsabilitat derivada d'hipotètiques infraccions a l'Ajuntament.

Com a conseqüència de l'anterior, l'Ajuntament de Viladecans podrà efectuar en la



**ÀREA DE SERVEI D' INNOVACIÓ  
SOCIAL I GOVERN RELACIONAL  
EXP.: 18/2024/CSERV**

forma que consideri convenient, de forma directa i/o a través de tercers l'explotació dels esmentats productes, corresponent-li íntegrament els ingressos que en el seu cas es derivin d'aquesta.

## **6. INFORMACIONS ADDICIONALS**

**6.1** Atenció informativa - Amb l'objectiu d'informar el més adequadament possible i de resoldre tots aquells dubtes que es puguin presentar a l'hora de valorar exactament l'objecte d'aquest concurs, els licitadors podran posar-se en contacte amb el Servei d'Innovació social i govern relacional de L'Ajuntament.

### **6.2 Llançament i seguiment del projecte**

L'adjudicatari serà convocat a una reunió de llançament en els dies posteriors a l'adjudicació del contracte. Es farà una reunió d'avaluació de la tasca realitzada anualment i també abans de la finalització del servei.

### **6.3 Persona responsable del seguiment del contracte**

Laura Pardo Fernández, Directora d'Innovació social i govern relacional  
[apardof@viladecans.cat](mailto:apardof@viladecans.cat)

Viladecans, en la data de signatura electrònica