



ÀREA DE INNOVACIÓ SOCIAL I
GOVERN RELACIONAL
EXP.: 18/2024/CSERV

INFORME DE NECESSITATS I MEMÒRIA JUSTIFICATIVA
QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ PER A L'ADJUDICACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT
OBERT I TRAMITACIÓ ORDINÀRIA, 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)

1. Antecedents i motivació de la necessitat

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:

- 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 comunica amb els mateixos valors de referència de l'atenció ciutadana (**proactivitat, agilitat, confiança, transparència i empatia**);
- Millorar 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:

1. 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) i que determina que el nou model d'atenció ciutadana s'ha d'enfocar a l'assoliment dels següents objectius:

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

2. 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);

Activitat 1	Governança i participació
1.1	Creació grup de treball del projecte i planificació global amb fites clau
1.2	Definició i impuls del grup de tèsters ciutadans
1.3	Recerca de finançament extern



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

1.4	Revisió d'elements d'innovació i programa de revisió de bones pràctiques
Activitat 2 Millora de la comunicació multicanal i percepció ciutadana	
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, de canals i de les novetats pertinents
2.8	Campanya de comunicació del nou model d'atenció ciutadana
2.9	Tallers de sensibilització o formació d'eines per barris en relació al nou model
Activitat 3 Millora de la operativa oficines d'informació	
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
Activitat 4 Formació i RRHH	
4.1	Anàlisi del personal d'atenció ciutadana (Fitxa de lloc de treball) - quantificació del nombre 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
Activitat 5 Qualitat de servei	
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
5.2.7	Fase de Retiment de comptes
5.2.8	Fase de revisió de la carta
Activitat 6 Digitalització, administració electrònica i sistemes d'informació	
6.1	Impuls de la tramitació electrònica de tots els tràmits municipals



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

6.2	Simplificar la tramitació digital de famílies de tràmits més demanats (continuació de 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'algorismes d'automatització en els 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
6.17	Crear punts d'assessorament digital
Activitat 7 Punts d'atenció als barris	
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
Activitat 8 Avaluació –	
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



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

8.6	Seguiment d'indicadors i reporting
8.7	Aplicació de millores i adequació al sistema d'avaluació

3. **Diagnosi d'altres models d'atenció ciutadana** de referència (2024).

MARC ESTRATÈGIC DE CIUTAT

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 projecte de transformació de l'atenció ciutadana és un dels projectes d'agenda urbana que es despleguen en Fase 1 (2023-2027), emmarcat en els següents objectius estratègics:

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.

Mitjançant aquesta contractació es pretén cobrir la necessitat de contractació del servei de **consultoria especialitzada consistent en el suport tècnic per la gestió i impuls 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.

Atesa la insuficiència de mitjans personals amb que compta l'Ajuntament de Viladecans per cobrir les necessitats que es tracta de satisfer amb el contracte, com a conseqüència de la impossibilitat de destinar total o parcialment el personal que actualment presta serveis a la corporació, així com la impossibilitat de contractar nou personal a la plantilla per limitacions pressupostàries.

Atès el plec de prescripcions tècniques que s'adjunta al present informe.

2. Objecte del contracte i justificació de la no divisió en lots

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.



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

6. Millorar la informació dels serveis i tràmits, per facilitar la relació amb la ciutadania.

El codi CPV és el següent:

72224000-1 Serveis de consultoria en gestió de projectes

Justificació de la no divisió de l'objecte del contracte en lots:

De conformitat amb l'article 99.3. de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, "LCSP"), no es considera adient la seva divisió en lots, ja que la realització independent de l'objecte del contracte resultaria poc eficaç i de difícil aplicació des del punt de vista tècnic, a l'hora de controlar l'execució del contracte per part d'una pluralitat d'adjudicatariis diferents.

De la mateixa manera la motivació d'integrar la prestació de l'objecte del contracte en un únic lot es basa en el principi d'eficiència que permetrà optimitzar els recursos i millorar l'eficàcia del servei.

La realització del servei de consultoria per part d'un únic proveïdor assegura el manteniment de la qualitat en la prestació del servei ja que la naturalesa especialitzada del servei de consultoria requereix habilitats i coneixements específics. Així mateix, el fet de només tenir un proveïdor facilita tenir una comunicació més efectiva i un enteniment més profund de les necessitats i objectius del projecte, tenint en compte que, a més, el proveïdor haurà de mantenir una comunicació activa amb el personal municipal durant tota l'execució del contracte. De la mateixa manera, dividir aquest servei en lots pot portar a inconsistències degut als diferents enfocaments que poden tenir els diferents proveïdors.

Per tot l'exposat, es requereix que sigui un únic contractista qui desenvolupi el conjunt de les accions relacionades i garantir així l'eficiència, reducció de costos i l'optimització del control durant l'execució del contracte.

3. Termini d'execució, pròrroga i modificacions

Termini d'execució: 2 anys, un cop formalitzat el contracte.

Pròrroga del contracte: el contracte serà prorrogable per períodes anuals fins a dos anys addicionals.

Modificació del contracte: No es preveu.

4. Valor estimat del contracte (VEC)

El **valor estimat** del contracte és de **90.000,00 €** (IVA exclòs), d'acord amb el següent detall:

	Import (IVA exclòs)
Import del contracte (2 anys, IVA exclòs)	45.000,00 €
Import corresponent a les eventuais pròrrogues (2 anys, IVA exclòs)	45.000,00 €
Valor Estimat del Contracte (VEC) =	90.000,00 €



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

5. Pressupost base de licitació

El **pressupost base de licitació** del contracte és per un import total pels 2 anys d'execució de **54.450,00 €** (IVA inclòs), d'acord amb el següent detall:

- Pressupost base de licitació (2 anys, IVA exclòs): 45.000,00 €
- Import corresponent a l'IVA (21%): 9.450,00 €

El pressupost base de licitació té caràcter de màxim i les ofertes presentades pels/les licitadors/res no el podran superar en cap cas. La presentació d'ofertes que superin aquest pressupost base de licitació màxim seran desestimades automàticament.

Detall i sistema de càlcul del pressupost base de licitació:

El pressupost base de licitació s'ha calculat a un tant alçat tenint en compte el valor de mercat dels components de la prestació dels serveis objecte del contracte segons es detalla a continuació, amb el desglossament dels costos directes i costos indirectes, tenint en compte els antecedents i els preus actuals de mercat en el sector, les necessitats i objectius del contracte, que pretén incloure aspectes qualitius i d'eficiència, per tal d'obtenir una millor relació qualitat – preu.

El cost dels salaris de les persones que executen les prestacions del contracte, formen part del preu total, pel que el pressupost base ha d'indicar de manera desglossada els costos salarials estimats per a cada categoria professional. No es té en compte la desagregació de gènere, ja que en el moment de redactar el plec de prescripcions tècniques i la memòria justificativa del contracte no es coneix si el personal destinat al contracte seran homes o dones, així com per la inexistència de diferències salarials per raó de gènere en el conveni col·lectiu d'aplicació.

En quant als costos del personal, l'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment dels convenis col·lectius que siguin d'aplicació. En aquest cas, ha estat considerat el conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de la opinió pública (99001355011983).

A partir de les hores estimades per al personal per la realització de la totalitat de les tasques previstes en el plec de prescripcions tècniques, tenint en compte el compliment del conveni col·lectiu del sector, el detall i sistema de càlcul del pressupost de licitació és el següent:

Detall de costos directes i indirectes:

COSTOS DIRECTES	20.270,27 €
Costos salarials (inclou salari brut, despeses seguretat social a càrrec de l'empresa, etc.)	18.562,69 €
<i>*Codi i conveni laboral sectorial d'aplicació: Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de la opinió pública (Codi de 99001355011983).</i>	
<i>-Desagregació per categoria professional:</i>	
<i>-Una persona treballadora implicada al projecte Grup C nivell 1 (583,3 hores) * 15,03€/h</i>	8.767,50 €
<i>Import total: 8.767,50 €</i>	
<i>-Una persona treballadora implicada al projecte Grup D nivell 1 (483,63hores) * 10,73€/h</i>	



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

Import total: 5.189,41 €	5.189,41 €
SS a càrrec empresa (total)	4.605,78 €
Materials	707,58 €
Transport	1.000,00 €
COSTOS INDIRECTES	2.229,73 €
Despeses generals 5%	1.013,52 €
Benefici Industrial 6%	1.216,21 €
TOTAL CD + CI (1 ANY, SENSE IVA)	22.500,00 €
IVA 21%	4.725,00 €
TOTAL CD + CI (1 ANY, IVA INCLÒS)	27.225,00 €
TOTAL CD + CI (2 ANYS, SENSE IVA)	45.000,00 €
IVA 21%	9.450,00 €
TOTAL CD + CI (2 ANYS, IVA INCLÒS)	54.450,00 €

6. Termini de garantia

El termini de garantia coincidirà amb el termini d'execució del contracte

7. Solvència Tècnica o Professional

a) **Relació de treballs similars.** Haver realitzat serveis de característiques iguals als de l'objecte del contracte en els darrers TRES (3) ANYS això es:

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

El requisit mínim serà que l'import anual acumulat de l'any de major execució sigui igual o superior al 30% de l'annualitat mitjana del contracte.

b) **Equip mínim.** Disposar del personal i equip tècnic adequat i suficient per a l'execució dels serveis 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:

- 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.



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

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

Acreditació: Per acreditar aquest criteri el licitador haurà de presentar la documentació següent:

- Relació de l'equip. Una declaració responsable relacionant el personal que adscriurà a la prestació del servei objecte d'aquest contracte, amb descripció del seu perfil i la seva experiència professional.
- Acreditació individual. Per a cadascun dels professionals s'haurà d'acreditar que compta amb l'experiència exigida com a mínim presentant el seu currículum vitae i per alguna de les següents opcions:
- Mitjançant la **presentació de documentació respecte a projectes realitzats** iguals als de l'objecte del contracte en temàtica, tal com es descriu a l'apartat a) del punt 7 d'aquesta memòria justificativa.

En el cas d'acreditar l'experiència mitjançant una declaració responsable, caldrà presentar els certificats de bona execució acreditatius dels treballs realitzats.

- Solvència externa. En cas que es recorri a solvència externa (és a dir, algun/s tècnic/s de l'equip mínim no formin part del licitador sinó que es recorri a la capacitat d'una altra empresa per aportar-los sense que s'hagin compromès a constituir-se en UTE ambdues empreses), caldrà:
 - o que el licitador indiqui aquesta circumstància en la relació de l'equip (indicant, per a cada perfil, quina empresa l'aporta).
 - o i que l'empresa que aporta la solvència externa per completar la capacitat del licitador presenti una declaració compromentent-se a col·laborar amb el licitador en executar el servei, en cas de resultar adjudicatari, seguint el model de l'annex VI del PCAP.

8. Criteris d'adjudicació i d'avaluació de les ofertes

Els criteris a tenir en compte a l'hora de valorar les proposicions i determinar quina és l'oferta que ofereix una millor relació qualitat-preu són, de forma decreixent, els que tot seguit s'indiquen, d'acord amb la ponderació que es detalla per a cadascun d'ells.

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DE VALORACIÓ AUTOMÀTICA (FINS A 45 PUNTS)

1) OFERTA ECONÒMICA (FINS A 45 PUNTS)

L'oferta econòmica total del licitador serà d'un import que en cap cas superarà l'import corresponent al pressupost base de licitació. El pressupost base de licitació té caràcter de màxim i no es pot superar. Es puntuaran amb 0 punts aquelles ofertes que no millorin el pressupost base de licitació. L'oferta que presenti el preu més baix obtindrà la màxima puntuació. La resta d'ofertes seran valorades de forma proporcional de conformitat amb la següent fórmula:

$$\frac{(\text{Pressupost de licitació} - \text{oferta valorada}) * 45}{(\text{Pressupost de licitació} - \text{millor oferta})}$$



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

Justificació de la fórmula seleccionada: la selecció de la fórmula, per a la valoració de les ofertes econòmiques presentades, s'ha realitzat d'acord amb un sistema lineal que reuneix els criteris de proporcionalitat necessaris per classificar les ofertes a partir d'un càlcul senzill, lògic i coherent.

Ofertes anormalment baixes: Es consideraran presumptament anormals o temeràries les ofertes que presentin una baixa major a la Baixa Mitjana de Referència (BMR) de les ofertes presentades + 5 unitats percentuals aplicant-se les regles següents:

- Càlcul de la BMR: La mitjana de les ofertes presentades per a la determinació de la baixa temerària es calcularà com a mitjana aritmètica de les ofertes presentades a la licitació.
- Si el nombre de licitadors és de cinc (5) o més, la BMR de les ofertes es calcularà exclouent l'oferta més econòmica i l'oferta més cara.
- Si el nombre d'ofertes admeses a licitació és inferior a cinc (5), la BMR de les ofertes es calcularà tenint en compte totes les ofertes presentades.
- Si el nombre d'ofertes és de dues (2), la que sigui inferior en més del 20% a l'altre oferta.
- Si només licita un licitador, quan l'oferta sigui inferior al pressupost base de licitació en més del 25%.
- Si han presentat oferta empreses que pertanyin al mateix grup empresarial en el sentit de l'art. 42.1 del Codi de Comerç, únicament es tindrà en compte, per a identificar les ofertes incurses en presumció d'anormalitat, la que fos més baixa i això amb independentment de si presenten la seva oferta individualment o conjuntament amb una altra empresa/es alienes al grup i amb les quals concorre en unió temporal.

En cas que alguna de les ofertes sigui presumptament anormal o temerària de conformitat amb els criteris anteriors, es seguirà el procediment establert a l'article 149 de la LCSP i a la clàusula general 4.7 del PCAP. En aquest sentit, el licitador afectat haurà de presentar per escrit i en el termini que s'atorgui a aquest efecte (màxim 5 dies hàbils), la informació i documentació que consideri oportunes per justificar i desglossar raonadament i detallada el baix nivell dels preus o de costos o qualsevol altre paràmetre en base al qual s'hagi definit l'anormalitat de l'oferta.

Quedaran excloses de la licitació les ofertes que superin pressupost base de licitació i, per tant, no es tindran en compte per als càlculs anteriors.

2. EXPERIÈNCIA DEL PERSONAL DESTINAT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE EN PROJECTES REFERENTS D'ATENCIÓ CIUTADANA I/O INNOVACIÓ EN MATÈRIA D'OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA (FINS A 10 PUNTS).

Que el personal adscrit a l'execució del contracte disposi d'experiència prèvia en l'àmbit objecte del contracte, millorarà la qualitat del servei prestat. Per aquest motiu **es valorarà l'experiència del personal adscrit a l'execució del contracte (fins a un màxim de 2 persones) en projectes referents d'atenció ciutadana i/o innovació en matèria d'oficines d'atenció ciutadana**, respecte al mínim exigit com a solvència tècnica o professional (mínim d'experiència en 2 projectes d'aquestes característiques).

Es valorarà d'acord amb el següent barem:

EXPERIÈNCIA TÈCNIC 1	PUNTUACIÓ
----------------------	-----------



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

No presenta millora (participació en dos projectes)	0
Experiència en 3 projectes previs referents d'atenció ciutadana i/o innovació en matèria d'oficines d'atenció ciutadana	2
Experiència en 4 projectes previs referents d'atenció ciutadana i/o innovació en matèria d'oficines d'atenció ciutadana	5

EXPERIÈNCIA TÈCNIC 2	PUNTUACIÓ
No presenta millora (participació en dos projectes)	0
Experiència en 3 projectes previs referents d'atenció ciutadana i/o innovació en matèria d'oficines d'atenció ciutadana	2
Experiència en 4 projectes previs referents d'atenció ciutadana i/o innovació en matèria d'oficines d'atenció ciutadana	5

Només es valorarà l'experiència que quedi degudament acreditada.

CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT UN JUDICI DE VALOR (FINS A 45 PUNTS)

La presentació de la documentació corresponent a aquest criteri és de caràcter obligatori per a tots els licitadors.

Els licitadors han de presentar una memòria on s'especifiqui el contingut de la proposta de servei que realitzarà a l'Ajuntament, desenvolupant el següent criteri avaluable mitjançant judici de valor:

3) PROPOSTA EN RELACIÓ A LES TASQUES DE SECRETARIA TÈCNICA (FINS A 45 PUNTS)

Es valorarà:

_ Aportar un exemple de quadre de comandament i visualització d'indicadors d'una de les activitats (fins a 15 punts);

Es valorarà positivament seguir la metodologia PM2/Agile, fer una proposta de visor d'indicadors de projecte que sigui visualment atractiva, simple i fàcil d'entendre, i que es pugui incorporar als informes trimestrals d'avanç de projecte a compartir amb la gerència municipal i l'equip polític referent;

_ Aportar 2 exemples d'accions innovadores en matèria d'atenció ciutadana que no estiguin recollides a la proposta d'activitats descrites al punt 2, indicant la ciutat que les impulsa (fins a 10 punts);



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

Es valoraran positivament els exemples d'accions i/o projectes innovadors en matèria d'atenció ciutadana que hagin estat mereixedores de premis i/o reconeixements nacionals o internacionals

_ Proposta de 2 convocatòries a premis als que podríem optar amb el projecte de transformació de l'atenció ciutadana (fins a 10 punts)

Es valoraran positivament els exemples de convocatòries, els criteris dels quals s'ajustin a la proposta d'accions i projectes que planteja el nostre projecte descrits als apartats precedents.

_ Proposta de 2 convocatòries a fonts de finançament que podríem sol·licitar en el marc del projecte de transformació de l'atenció ciutadana (fins a 10 punts)

Es valoraran positivament els exemples de fonts de finançament per al foment de la innovació i/o l'excel·lència en l'àmbit de la digitalització, la participació ciutadana en la cocreació de serveis públics, la optimització de serveis d'atenció ciutadana i/o de renovació d'espais.

La valoració es realitzarà de la següent manera:

	Valoració
Propostes excel·lents amb contingut coherent, concretes i ben plantejades, detallades de forma clara, que suposin assolir millores substancials, proposades per assolir de forma òptima una correcta execució del contracte, innovadores – sempre d'acord als objectius de campanya- que aporten valor afegit, o que es consideri que són millors que la resta de propostes en aquest apartat.	100 %
Propostes, totalment adequades amb contingut coherent, que satisfan plenament les necessitats del servei, i detallen de forma clara i precisa els seus recursos, objectius i millores substancials proposades, per assolir la correcta execució del contracte.	75 %
Propostes adequades amb contingut coherent, que satisfan les necessitats del servei, i expliquen de forma bàsica i suficient els seus recursos, objectius, amb millores no substancials o amb benefici limitat, per assolir una correcta execució del contracte.	50 %
Propostes amb continguts bàsics , poc rellevants, poc aplicables, amb objectius i millores no substancials i amb benefici limitat, o que detallen de forma insuficient o poc clara alguns aspectes objecte del contracte.	25 %
Propostes que no aporten informació o elements irrellevants .	0 %

NORMES GENERALS DE VALORACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ.

Les ofertes presentades podran obtenir un màxim de 100 punts.

La valoració dels documents aportats atindrà a la ponderació dels criteris indicats en els apartats anteriors.



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

Els criteris proposats són els que millor responen a les necessitats del departament promotor i s'ajusten a l'establert a l'article 145 de la Llei de Contractes del Sector Públic, en la mesura en que amb la seva aplicació i plantejament, l'adjudicació resultant es produirà a favor de l'oferta que presenti una millor relació qualitat-preu. Així mateix, els criteris proposats compleixen els següents requisits:

- a) Estan vinculats a l'objecte del contracte.
- b) Han estat formulats de manera objectiva amb ple respecte als principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat, sense que confereixin a l'òrgan de contractació una llibertat de decisió il·limitada.
- c) Garanteixen la possibilitat de que les ofertes siguin avaluades en condicions de competència efectiva sense perjudici de la seva comprovació efectiva.

9. Penalitats específiques aplicables al contractista en cas d'incompliment

No s'estableixen.

10. Condicions especials d'execució

a) Protecció de les condicions salarials i condicions generals de convenis dels treballadors i treballadores adscrites a l'execució del servei.

Qualsevol contractació o subcontractació dels serveis o treballs objecte del contracte haurà de respectar, com a mínim, i en tot moment, el nivell salarial i les condicions generals establertes en el conveni col·lectiu sectorial corresponent a l'àmbit d'activitat del treballador o treballadora adscrit al servei, sense perjudici que aquestes condicions puguin ésser millorades en el conveni col·lectiu d'empresa que pugui resultar d'aplicació, o les condicions *ad personam* que corresponguin individualment als treballadors i treballadores. No es podrà produir la inaplicació del conveni en virtut d'allò disposat als articles 82 i 41 de L'Estatut dels Treballadors, excepte en els casos d'acord entre la representació dels treballadors i treballadores i la representació de l'empresa.

b) L'execució del present contracte requereix de la cessió de dades per part de l'Ajuntament de Viladecans al contractista, i del contractista a l'Ajuntament de Viladecans pel que el contractista està obligat a sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Així mateix, aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial als efectes del règim de resolució del contracte.

c) El contractista haurà de realitzar una correcta gestió ambiental en l'execució de la seva prestació, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (minimitzar els impactes acústics sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i dels embalatges, del consum d'energia i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.

d) Clàusula ètica:

Els licitadors i els contractistes assumeixen les obligacions següents:

- 1) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte del contracte.



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

- 2) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- 3) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- 4) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- 5) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- 6) Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

11. Consignació pressupostària

Atesa l'existència de consignació pressupostària per atendre la despesa a càrrec de l'aplicació pressupostària **11500/92400/22699** dels pressupostos generals dels exercicis de 2024 a 2026, amb la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per a finançar les obligacions derivades del contracte en els pressupostos generals dels exercicis de 2025 a 2026, d'acord amb el següent detall:

2024 (3 mesos – de octubre a desembre)	2025	2026
6.806,25 € A_58008	27.225,00 € A_fut 58009	20.418,75 € A_fut 58010

12. Assegurances del contracte

El contractista, a partir de la data d'inici del contracte i durant la vigència d'aquest està obligat a contractar una assegurança de responsabilitat civil per danys a tercers a conseqüència de les seves actuacions en compliment d'aquest contracte.

13. Instrucció per a la incorporació de criteris socials en la contractació pública de l'Ajuntament de Viladecans

Atesa la Instrucció per a la incorporació de criteris socials en la contractació pública de l'Ajuntament de Viladecans, dins del marc de la millora de la contractació pública responsable, aprovada per acord de la Junta de Govern Local en sessió realitzada en data 27 de juny de 2016.



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

Atesa la pauta 20a. de la Instrucció, que estableix que l'òrgan de contractació i els serveis tècnics responsables de l'execució del contracte podran considerar que les característiques del contracte no resulten adequades per incorporar totes o algunes de les clàusules sobre criteris d'adjudicació o condicions d'execució, o que difereixin dels percentatges o ponderacions que s'estableixen a la Instrucció per a la incorporació de criteris socials en la contractació pública de l'Ajuntament de Viladecans.

Atès que la pauta 20a. estableix també que en aquests casos l'òrgan de contractació haurà de justificar-ho degudament en l'expedient, expressant quines condicions o criteris no poden aplicar-se al supòsit concret i que l'informe tècnic justificatiu haurà de constar a l'expedient.

Atès que l'objecte de la present clàusula és la valoració de la inclusió de criteris socials en el contracte administratiu de 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, amb mesures de contractació pública sostenibles.

En aquest contracte es proposa no establir criteris de caràcter social addicionals, ni com a condicions especials d'execució ni com a criteris de valoració de les ofertes, atès que per a l'execució del contracte es requereix de personal especialitzat en l'àmbit objecte del contracte i el que es vol valorar és que aquest personal compleixi els requisits d'experiència especificats en aquesta memòria justificativa tant com a requisit de solvència com de criteri d'adjudicació.

14. Responsable del contracte

S'assigna, com a responsable del contracte per part de l'Administració Pública, a la **Sra. Laura Pardo Fernandez** (Directora d' Innovació Social i Govern relacional).

En base a tot l'exposat S'INFORMA FAVORABLEMENT I ES PROPOSA:

PRIMER.- INICIAR el procediment de licitació per a l'adjudicació, mitjançant procediment obert i tramitació ordinària, 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, amb mesures de contractació pública sostenibles**, per un període de 2 anys, prorrogable per períodes anuals fins a un màxim de dos anys addicionals, i essent el pressupost base de licitació per un import total pels 2 anys d'execució de **54.450,00€ €** (IVA inclòs), d'acord amb el següent detall:

- Import (2 anys, IVA exclòs): 45.000,00 €
- IVA (21%): 9.450,00 €

SEGON.- AUTORITZAR una despesa per import de **54.450,00 €**, a càrrec de l'aplicació pressupostària **11500/92400/22699 PARTICIPACIÓ CIUTADANA I DISTRICTES** dels pressupostos generals dels exercicis de 2024 a 2026, amb la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per a finançar les obligacions derivades del contracte en els pressupostos generals dels exercicis 2025 i 2026, d'acord amb el següent detall:

2024 (3 mesos – de octubre a desembre)	2025	2026



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

6.806,25 € A_58008	27.225,00 € A_fut 58009	20.418,75 € A_fut 58010
-----------------------	----------------------------	----------------------------

El que s'informa a Viladecans, en la data de la signatura electrònica

Vist i plau,

