



Àrea de Govern Intern i Gestió de Recursos Municipals
Departament de Compra Pública

INFORME

RELATIU A L'APROVACIÓ DE L'EXPEDIENT ADMINISTRATIU DE CONTRACTACIÓ I ELS PLECS DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS I DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE ADMINISTRATIU DE SERVEIS 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, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRAMITACIÓ ORDINÀRIA.- (Exp. ISGR/AGI/Contractació/2024/54 - 18/2024/CSERV)

ANTECEDENTS

1. Vist l'informe emès per la directora d'Innovació Social i Govern relacional de l'Àmbit de Presidència de l'Ajuntament de Viladecans, en data 1 d'agost de 2024, en el que es manifesta la necessitat de contractar el **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 els següents termes:

“...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	<i>Creació grup de treball del projecte i planificació global amb fites clau</i>
1.2	<i>Definició i impuls del grup de tèsters ciutadans</i>
1.3	<i>Recerca de finançament extern</i>
1.4	<i>Revisió d'elements d'innovació i programa de revisió de bones pràctiques</i>
Activitat 2	Millora de la comunicació multicanal i percepció ciutadana
2.1	<i>Impuls de l'equip intern responsable de la comunicació ciutadana</i>
2.2	<i>Definició de nous mecanismes d'interrelació interna i actualització de continguts</i>
2.3	<i>Elaborar el nou manual de comunicació i atenció ciutadana que incorpori un llibre d'estil</i>
2.4	<i>Anàlisi web i xarxes</i>
2.5	<i>Nova web municipal</i>
2.6	<i>Aplicar el manual de rebranding de l'Ajuntament</i>
2.7	<i>Planificar campanyes periòdiques de comunicació del diferents serveis i tràmits, dels canals i de les novetats pertinents</i>
2.8	<i>Campanya de comunicació del nou model d'atenció ciutadana</i>
2.9	<i>Tallers de sensibilització o formació d'eines per barris en relació al nou model</i>
Activitat 3	Millora de la operativa oficines d'informació
3.1	<i>Seguiment i implementació de millores a la Oficina Viladecans Informació</i>
3.2	<i>Seguiment i implementació de millores a la oficina Viladecans Atenció a les empreses</i>
3.3	<i>Seguiment i implementació de millores a la oficina local d'habitatge</i>
3.4	<i>Seguiment i implementació de millores a la oficina de Policia local</i>
Activitat 4	Formació i RRHH
4.1	<i>Anàlisi del personal d'atenció ciutadana (Fitxa de lloc de treball) - quantificació del rol d'informadors</i>
4.2	<i>Anàlisi manual atenció ciutadana i identificació competències necessàries</i>
4.3	<i>Elaborar i implementar el pla de formació a treballadors d'atenció ciutadana</i>
4.4	<i>Gestió dels RRHH</i>
Activitat 5	Qualitat de servei
5.1	<i>Crear i consolidar eines d'interacció amb la ciutadania (Catàleg de serveis)</i>



5.2	<i>Crear i consolidar eines d'interacció amb la ciutadania (Cartes de serveis)</i>
5.2.1	<i>Definició metodologia d'exploració de la demanda.</i>
5.2.2	<i>Fase d'Elaboració de la Carta de Serveis</i>
5.2.2.1	<i>Carta de Serveis de la Policia Local</i>
5.2.2.2	<i>Carta de Serveis OVI</i>
5.2.2.3	<i>Carta de Serveis VAE</i>
5.2.2.4	<i>Carta de Serveis OHL</i>
5.2.2.5	<i>Carta de Serveis OFICINES DE DISTRICTE</i>
5.2.3	<i>Fase d'aprovació</i>
5.2.4	<i>Fase de Difusió i comunicació</i>
5.2.5	<i>Fase de Seguiment</i>
5.2.6	<i>Fase d'Avaluació</i>
5.2.7	<i>Fase de Retiment de comptes</i>
5.2.8	<i>Fase de revisió de la carta</i>
Activitat 6	<i>Digitalització, administració electrònica i sistemes d'informació</i>
6.1	<i>Impuls de la tramitació electrònica de tots els tràmits municipals</i>
6.2	<i>Simplificar la tramitació digital de famílies de tràmits més demanats (continuació del pilot de Padró)</i>
6.3	<i>Desplegament de l'assistent de tramitació intern per a homogeneïtzar i millorar la qualitat de la tramitació (continuació del pilot del MIA)</i>
6.4	<i>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)</i>
6.5	<i>Desplegament de xat bot com a nou canal d'atenció ciutadana suportat per les oficines d'atenció ciutadana (continuació del pilot al MIA)</i>
6.6	<i>Desplegament de cita prèvia multicanal unificada per tots els serveis d'atenció ciutadana (continuació del pilot del MIA)</i>
6.7	<i>Desplegament del CRM pels serveis d'atenció ciutadana (continuació del pilot empreses)</i>
6.8	<i>Desplegament de Quioscs a diferents punts de la ciutat (continuació del pilot del MIA)</i>
6.9	<i>Desplegament del canal de videoatenció a d'altres serveis d'atenció ciutadana (continuació del pilot del MIA)</i>
6.10	<i>Desplegament de les noves funcionalitats de la centraleta i unificació de l'estil de comunicació (continuació del pilot del MIA)</i>
6.11	<i>Incorporació d'algorismes d'automatització en el procediments operatius dels serveis d'atenció ciutadana</i>
6.12	<i>Impuls a la millora de la presentació de tràmits des de l'App Viladecans i Tu (continuació del pilot del MIA)</i>
6.13	<i>Impuls metodològic de l'actualització del catàleg de tràmits de la seu-e</i>
6.14	<i>Impuls metodològic del procediment de queixes i suggeriments</i>
6.15	<i>Impuls metodològic a l'accés a la informació i interoperabilitat per tots els serveis d'atenció ciutadana</i>
6.16	<i>Impuls metodològic a l'ús del registre electrònic a l'Ajuntament</i>
6.17	<i>Crear punts d'assessorament digital</i>
Activitat 7	<i>Punts d'atenció als barris</i>
7.1	<i>Diagnosi model de gestió oficines de districte</i>
7.2	<i>Rebranding oficines districte</i>



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

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. A l'esmentat informe, es justifica el no establiment de lots diferenciats i **s'informa favorablement i es sol·licita iniciar procediment de licitació** per a la contractació, 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 €

3. Els serveis tècnics del departament de Compra Pública de l'Àrea de Govern Intern i Gestió de Recursos Municipals han redactat el **plec de clàusules administratives particulars** que haurà de regir la present contractació, el qual inclou els pactes i condicions definidores dels drets i obligacions de les parts contractants.

4. Els serveis tècnics d'Innovació social i govern relacional han elaborat el **plec de prescripcions tècniques** que haurà de regir el contracte i defineix les seves qualitats i condicions tècniques.

5. El termini d'execució del contracte és de dos anys, prorrogable per períodes anuals fins a dos anys addicionals.

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

	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació	45.000,00 €
Possibles pròrrogues previstes	45.000,00 €
Valor Estimat del Contracte (VEC) =	90.000,00 €

7. El **pressupost base de licitació** és per un import total pels dos 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 €

8. En el mateix informe, es justifica la no incorporació en el present contracte dels criteris i condicions establertes a 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.

9. Atesa la disponibilitat de fons per atendre la despesa a càrrec de l'aplicació



pressupostària 11500 92400 22699 (PARTICIPACIÓ CIUTADANA I DISTRICTES) dels pressupostos generals dels exercicis de 2024, 2025 i 2026, amb la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per a finançar les obligacions derivades del contracte en els exercicis de 2025 i 2026, segons consta a l'informe tècnic pendent de la corresponent fiscalització per part de la Intervenció municipal, d'acord amb el següent detall:

2024	2025	2026
6.806,25 € A_58008	27.225,00 € A_FUT-58009	20.418,75 € A_FUT-58010

FONAMENTS DE DRET

1. Els articles 1, 28, 116 i 117 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (LCSP).
2. La naturalesa jurídica del contracte que es pretén adjudicar és la de contracte administratiu de serveis, d'acord amb la definició que del mateix estableix l'article 17 de la LCSP.
3. L'article 25.1 a) i el capítol V del títol II del llibre II (art. 308 a 315) de la LCSP, que regulen el contracte administratiu de serveis.
4. L'article 29.4 de la LCSP, relatiu al termini d'execució dels contractes de serveis.
5. L'article 101 de la LCSP, relatiu al càlcul del valor estimat dels contractes, que estableix que el valor estimat dels contractes el determina l'import total, sense incloure-hi l'impost sobre el valor afegit (IVA), pagador segons les estimacions de l'òrgan de contractació. En el càlcul de l'import total estimat s'hi ha de tenir en compte qualsevol forma d'opció eventual i les eventuais pròrrogues, així com la possibilitat de que el contracte sigui modificat.
6. L'article 131.2 de la LCSP estableix com a forma d'adjudicació ordinària el **procediment obert** i considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueixen el seu objecte així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant un procediment obert.
7. L'article 22.1.b) de la LCSP, segons el qual per l'import del valor estimat, el present contracte no està subjecte a regulació harmonitzada.
8. Els articles 135 i 156.6 de la LCSP pels quals, per raó de la quantia del contracte, procedeix anunciar la licitació al Perfil del Contractant de l'Ajuntament de Viladecans amb una antelació mínima de **15 dies naturals** a l'assenyalat com a últim per a la presentació de les proposicions.
9. L'article 63 de la LCSP, relatiu al perfil del contractant.
10. Els articles 122, 124 i 285 de la LCSP, que regulen els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques, els quals estableixen les condicions d'execució del contracte, el qual consta a l'expedient i reuneix els requisits establerts a la LCSP.



11. L'article 174.2 b) del Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei reguladora de les Hisendes Locals, segons el qual la despesa derivada del present contracte és de caràcter plurianual. La despesa derivada de l'execució del present contracte anirà imputada als pressupostos generals dels exercicis de 2024, 2025 i 2026.

12. L'article 117.2. de la LCSP relatiu al compromís de crèdits d'exercicis futurs amb les limitacions que determinin les normes pressupostàries de les diferents administracions públiques subjectes a la LCSP.

13. L'article 5 del Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, del Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya, de mesures urgents en matèria de contractació pública i l'article 99.3 de la LCSP, en els quals s'estableix que en els contractes on no hi haig divisió per lots, s'haurà d'incloure a l'expedient un informe que en justifiqui els motius, i fer-ho constar al plec de clàusules administratives particulars o documents que regeixen les contractacions.

14. L'adopció d'aquesta resolució és competència de l'Alcalde-President de la Corporació, segons l'establert a la disposició addicional segona, apartat primer, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector públic; fent avocació de les competències delegades a la Junta de Govern Local per Decret de l'Alcaldia núm. 2019/3658, de data 18 de juny de 2019, d'acord amb l'establert a l'article 10 de la Llei 40/2015, de 1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

En base a tot l'anterior, INFORMO:

PRIMER.- Que de la documentació obrant a l'expedient, l'inici del procediment de licitació s'adequa a la normativa vigent en matèria de contractació pública i procedeix la tramitació d'un procediment obert.

SEGON.- Que procedeix aprovar el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques que hauran de regir el contracte.

TERCER.- Que procedeix **DECLARAR** aquest expedient de contractació de tramitació ordinària i **CONVOCAR** procediment obert per a l'adjudicació del contracte.

QUART.- Que procedeix **AUTORITZAR** la despesa corresponent al pressupost base de licitació.

CINQUÈ.- Que procedeix **PUBLICAR** l'anunci de licitació al Perfil del Contractant de l'Ajuntament de Viladecans (consultable a la seu electrònica: <http://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/Viladecans>) amb una antelació mínima de **15 dies naturals** a l'assenyalat com a últim per a la presentació de les proposicions.

El que informo a Viladecans, en la data de signatura electrònica, salvant-ne el millor criteri.

Vist i plau



NOTA DE CONFORMITAT DEL SECRETARI GENERAL

Atès l'informe jurídic que antecedeix, en relació a l'expedient de contractació referenciat en l'encapçalament.

Ateses les competències establertes a la Disposició Addicional 3^a, apartat 8 de la Llei 9/2017, de 8 de Novembre, de Contractes del Sector Públic, per la que les transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell, 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

Atès allò disposat a l'article 3, apartat 4, del Reial Decret 128/2018, de 16 de març, pel qual es regula el règim jurídic dels funcionaris de l'administració local amb habilitació de caràcter nacional.

Emeto CONFORMITAT amb l'informe anterior.

El que informo a Viladecans, el dia de la signatura electrònica.