

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ	REFERÈNCIA GENE2025005034
Codi Segur de Verificació: df79447c-6265-4391-8b73-3b88ac640b29 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2025_2879550 Data d'impressió: 23/06/2025 10:29:09 Pàgina 1 de 5		
SIGNATURES 1.- RAQUEL FAURIA SOLER (SECRETÀRIA ACCIDENTAL (Diligència per a fer constar que aquest plec de prescripcions tècniques particulars ha estat aprovat en sessió ordinària de la Junta de Govern Local de data 20 de juny de 2025), 23/06/2025 10:28:07		



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I ACOMPANYAMENT TELEFÒNIC A LA CIUTADANIA EN L'ÚS DE LES PLATAFORMES DE TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA ELECTRÒNIQUES DE L'AJUNTAMENT DE SALT, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT .

1) Objecte i naturalesa del contracte

L'objecte del contracte és el servei d'assistència i acompanyament a la ciutadania i els subjectes obligats en la seva relació amb l'Administració Electrònica.

La prestació del servei ha de permetre normalitzar la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament de Salt a través de les plataformes de tramitació electrònica, de manera que aquesta sigui més ràpida i amb el mínim de tràmits presencials. Ha de consistir en l'atenció, suport i formació en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats en la web municipal i les eines de tramitació electrònica, i la resolució d'incidències i consultes de la ciutadania.

En el cas que aquesta opció no sigui viable pel ciutadà, el servei ha de poder ajudar-lo en l'obtenció de la cita prèvia, si és requerida, i informar-lo dels documents i requisits necessaris per tal de fer el tràmit de manera presencial en el Servei d'Atenció a la Ciutadania (SAC).

2) Necessitats i justificació/conveniència de la contractació

La Llei 39/2015 del Procediment administratiu comú de les administracions públiques i, posteriorment, el Reial decret 203/2021, de 30 de març pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, tenen com a un dels seus objectius acostar les Administracions Públiques a la ciutadania mitjançant l'ús de les noves tecnologies. La relació amb les Administracions Públiques per mitjans electrònics és un dret de la ciutadania i una obligació correlativa per les Administracions.

L'època covid va ser una gran impulsora de l'administració electrònica i, actualment els ciutadans tenen la possibilitat de realitzar de manera telemàtica la majoria dels tràmits municipals que anteriorment s'iniciaven de manera presencial al Servei d'Atenció a la Ciutadania. En general, però, la ciutadania saltenca té un baix coneixement de les eines telemàtiques i requereix de suport i acompanyament per a iniciar-se en l'ús de plataformes electròniques.

Aquesta tasca consistent en la formació i suport telefònic a la ciutadania pel que fa a consultes de tramitació i gestió administrativa a través mitjans telemàtics, així com qüestions més tècniques relacionades amb accessos, identificació, signatura digital i resolució d'incidències entre altres qüestions, no es pot portar a terme per l'equip del Servei d'Atenció a la Ciutadania, i cal disposar d'un servei extern que el porti a terme.

I malgrat que des de setembre de 2020 l'Ajuntament ha tingut contractat, en diferents períodes, un servei extern d'atenció telefònica i d'acompanyament en la tramitació telemàtica de les gestions amb l'Ajuntament destinat a la ciutadania i els subjectes obligats, i que el nombre de tramitacions electròniques per part de la ciutadania ha anat augmentant, aquesta opció està lluny d'esdevenir l'opció més freqüent entre els nostres veïns.

A més, a part dels tràmits municipals que s'inicien a través del Servei d'Atenció a la Ciutadania, amb el temps altres àrees de l'ajuntament han apostat per la tramitació electrònica com a principal via de relació amb la ciutadania, com són les inscripcions



als casals d'estiu municipals, a les escoles bressol, a les extraescolars del programa Juguem, als cursos de l'Escola Municipal de Belles Arts, els tràmits propis de l'Oficina Local d'Habitatge, els processos de selecció de personal, els informes d'habitatge i arrelament... S'ha establert, doncs, una nova manera de relació de la ciutadania amb l'administració local, la tramitació electrònica, a nivell de moltes àrees de l'ajuntament i cal un suport per garantir l'atenció en primer nivell de qualsevol incidència tècnica que el ciutadà li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònica municipal (inscripcions, presentació d'instàncies, ús de plataformes de contractació i facturació, accés a notificacions electròniques ...).

Les dades recollides durant els darrers anys de contracte del servei externalitzat permeten saber que

- El nombre de trucades mensuals, de mitjana, s'ha mogut entre les 1300 i les 800 durant el període de 2022 i 2024. Han disminuït el nombre de trucades per cita prèvia i s'han incrementat els tràmits electrònics de les diferents àrees municipals.
- El nombre de trucades és variable cada mes en funció dels tràmits propis del mes (campanyes d'inscripcions, processos selectius...) .
- Les hores de major acumulació de trucades es produeixen al matí, a la franja de les 10 a les 12 hores i aquestes es concentren a principi de setmana, especialment els dilluns.
- De les trucades rebudes al servei d'ajuda en la tramitació electrònica aproximadament el 86% acaba amb l'obtenció de la cita prèvia per tal de fer el tràmit de manera presencial al Servei d'Atenció a la Ciutadania de l'ajuntament, amb un temps mitjà per trucada de 7 minuts. (any 2024)

Per tant, si es vol consolidar i que l'opció de la tramitació electrònica esdevingui usual i no anecdòtica entre els subjectes no obligats i veient que el SAC no pot fer aquesta assistència si es vol donar un eficient servei presencial, és totalment necessari mantenir el servei d'atenció telefònica i d'acompanyament en la tramitació telemàtica de les gestions amb l'Ajuntament durant un temps més, per continuar impulsant la transició cap a l'ús de la tramitació electrònica en els tràmits administratius de forma majoritària per part de la ciutadania.

3) Característiques del servei

3.1 Descripció del servei

El servei objecte del contracte té per objectiu principal el de donar a conèixer la tramitació electrònica, instruint en el seu ús a tots els tercers que s'interrelacionen amb l'Ajuntament de Salt (ciutadania, entitats, empreses, autònoms, etc.) a través de les diferents plataformes electròniques, existents o futures que l'Ajuntament posi a la seva disposició. Caldrà atendre el primer nivell de qualsevol incidència tècnica que a un tercer li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònica des dels seus dispositius.

3.2 Horari de cobertura

L'horari de cobertura serà, com a mínim, de 8.30 a 18:30 h (10 hores diàries), de dilluns a divendres (dies hàbils).

Codi Segur de Verificació: df79447c-6265-4391-8b73-3b88ac640b29
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01171557_2025_2879550
Data d'impressió: 23/06/2025 10:29:09
Pàgina 3 de 5

SIGNATURES
1.- RAQUEL FAURIA SOLER (SECRETÀRIA ACCIDENTAL (Diligència per a fer constar que aquest plec de prescripcions tècniques particulars ha estat aprovat en sessió ordinària de la Junta de Govern Local de data 20 de juny de 2025), 23/06/2025 10:28:07

Es pretén facilitar que la ciutadania pugui fer gestions electròniques amb l'administració en un horari més ampli que l'horari d'atenció presencial, que és bàsicament de matins, per tal d'arribar al major nombre d'usuaris possibles.

3.3 Personal

Caldrà que el personal assignat al servei hagi obtingut algun tipus de formació en Administració Electrònica.

El servei haurà d'estar cobert per :

- 2 teleoperadors especialistes, que cobriran 45 hores setmanals d'atenció telefònica vinculades al servei: un amb 25 hores i un segon amb 20 hores
- 1 gestor telefònic, amb 12 hores setmanals, per atendre casos d'atenció més complicada i cobrir la totalitat de l'horari setmanal d'atenció telefònica.
- 1 cap de servei (a raó de 4 hores setmanals)
- 1 cap d'àrea (a raó de 2 hores setmanals)

L'organització interna, així com la formació i l'experiència del personal adscrit al servei haurà detallar-se a la memòria del servei que es presentarà pels criteris d'adjudicació sotmesos a un judici de valor. L'establert a la memòria vincularà a l'empresa, la qual durant tota l'execució del contracte haurà de respectar el contemplat en aquesta.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicat a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament donar per vàlida la proposta de canvi.

4) Aspectes concrets i requisits que s'hauran de cobrir amb el servei

- **Canals d'atenció i mesures de difusió del servei:** La prestació del servei es farà per canal telefònic i, addicionalment, per correu electrònic si així ho desitja el tercer.

L'Ajuntament de Salt necessita arribar al màxim de ciutadans/es per informar-los de la possibilitat de realitzar el tràmit que vol portar a terme de manera telemàtica través de la Seu Electrònica de la web municipal. Per aquest motiu, temporalment, s'habilitarà un telèfon específic/ correu electrònic per l'assistència i l'acompanyament en la tramitació administrativa electrònica, vinculat al Servei d'Atenció a la Ciutadania, que haurà de ser atès pel contractista. La metodologia del servei haurà d'estar detallada a la memòria tècnica i es valorarà positivament el procediment per donar a conèixer la tramitació electrònica al ciutadà.

Aquest telèfon serà el mateix que per obtenir la cita prèvia per a l'atenció presencial en el Servei d'Atenció a la Ciutadania (SAC), per tal de fer el màxim de difusió de l'opció d'ajuda en tramitació electrònica.

També se'n farà difusió del telèfon/ correu electrònic en els diferents tràmits que s'ofereixin des de la web municipal (inscripcions, processos selectius de personal, àrea del proveïdor...).

- **Informació d'atenció:** Caldrà donar atenció informativa de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu lligat a l'ús de totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures. Això voldrà dir que l'adjudicatari haurà de preveure un pla de formació contínua per a les persones assignades al servei

SIGNATURES

1.- RAQUEL FAURIA SOLER (SECRETÀRIA ACCIDENTAL (Diligència per a fer constar que aquest plec de prescripcions tècniques particulars ha estat aprovat en sessió ordinària de la Junta de Govern Local de data 20 de juny de 2025), 23/06/2025 10:28:07



de les actualitzacions i/o noves funcionalitats i mòduls que l'Ajuntament incorpori a les seves plataformes.

- **Obtenció de cita prèvia:** Quan l'assistència i acompanyament del ciutadà/ana en la tramitació electrònica no sigui possible, el servei haurà d'ajudar-lo en l'obtenció de la cita prèvia per a fer el tràmit de manera presencial en el Servei d'Atenció a la Ciutadania (SAC). L'adjudicatari proporcionarà accés al contractista a la plataforma de cita prèvia, en el cas que aquesta no sigui visible a la web municipal.
- **Assistència integral a la gestió i tramitació:** Davant el desconexament del ciutadà de l'e-Administració, caldrà guiar-lo en la tramitació electrònica, des de l'obtenció de la identitat digital (idCAT mòbil), la presentació d'instàncies electròniques, tan la instància genèrica com les específiques, l'accés a les notificacions electròniques, a la carpeta ciutadana, a les inscripcions telemàtiques, a l'ús de plataformes de contractació ... que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania.
- **Assistència tècnica:** El servei també haurà d'atendre el primer nivell de qualsevol incidència tècnica o de falta d'hàbit i/o ús que un ciutadà/ana, coneixedor de la tramitació electrònica, se li presenti en el moment de fer-ne ús des dels seus dispositius (mòbil, ordinador personal...).

El servei no haurà d'incloure l'atenció a problemes tecnològics d'equips o dispositius que estigui emprant el ciutadà.

- **Gestió i seguiment de les incidències de segon nivell:** Les incidències que no siguin de primer nivell, totes aquelles que no poden ser resoltes de cap manera pel servei licitat s'hauran de reportar al Servei d'Atenció a la Ciutadania (SAC) de l'Ajuntament, que segons la naturalesa de la incidència ho gestionarà directament o la derivarà als serveis informàtics. El diagrama de flux del tractament d'incidències s'haurà de detallar a la memòria tècnica.
- **Assistència remota:** el servei inclourà, quan sigui necessari per a la resolució de la incidència, una plataforma ràpida i eficient de connexió remota al PC del tercer, sempre sota la seva autorització expressa, que haurà de quedar recollida a la gravació.
- **Idioma de prestació del servei:** La prestació del servei es farà com a mínim en català i castellà segons la preferència del ciutadà, més les altres llengües que el contractista hagi indicat en la seva oferta.
- **Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflow):** el servei mai haurà de perdre trucades. S'haurà de definir algun mecanisme de prevenció per a la contingència o saturació de trucades. La solució haurà d'estar detallada en la memòria tècnica, com resolució de possibles saturacions del servei per overflow.
- **Control de qualitat del servei:** el servei inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció. El sistema recollirà, com a mínim, tres conceptes: satisfacció amb el temps d'espera, satisfacció amb la resolució de l'atenció i satisfacció del tracte rebut pel gestor que l'ha atès. A més haurà de quedar registrat el número d'identificació de l'atenció, la data i hora d'arribada de la trucada, la data d'inici i fi de l'atenció, el codi i el nom complet del gestor que l'ha atès.
- **Control d'auditoria:** El servei haurà de poder ser verificat i auditat i amb aquest objectiu s'hauran de gravar totes les trucades d'acord amb la legalitat vigent i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa de les persones

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ	REFERÈNCIA GENE2025005034
Codi Segur de Verificació: df79447c-6265-4391-8b73-3b88ac640b29 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2025_2879550 Data d'impressió: 23/06/2025 10:29:09 Pàgina 5 de 5		
SIGNATURES 1.- RAQUEL FAURIA SOLER (SECRETÀRIA ACCIDENTAL (Diligència per a fer constar que aquest plec de prescripcions tècniques particulars ha estat aprovat en sessió ordinària de la Junta de Govern Local de data 20 de juny de 2025), 23/06/2025 10:28:07		



designades per l'Ajuntament. L'Ajuntament podrà demanar accés a qualsevol trucada dins del període d'execució del contracte. Totes les atencions hauran d'estar numerades per a la seva correcta i ràpida identificació (número d'identificació de l'atenció).

- **Informes de seguiment i millora:** es generaran informes mensuals de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei i de seguiment evolutiu. L'informe haurà de proporcionar la següent informació mínima:
 - tipus d'incidència
 - data
 - descripció
 - durada de la trucada
 - resolució
 - temps dedicat

Es valorarà a la memòria tècnica els indicadors que permetin valorar el funcionament del servei.

- **Govern Obert i rendició de comptes:** Caldrà facilitar un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei als portals de Govern Obert.

Salt, a la data de signatura electrònica.