



INFORME RECTIFICATIU DE L'INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA 012 GENCAT (Expedient PR-2026-17)

Antecedents:

En data 23 de maig de 2025, la directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana signà l'informe justificatiu per a la contractació del Servei d'atenció ciutadana 012 GENCAT (exp. PR-2026-17).

En data 2 de juny de 2025, la secretaria general del Departament de la Presidència signà la Resolució d'inici de l'expedient.

Fets:

Revisades les dades entre el PPT, el QC i el PCAT, s'han de realitzar unes esmenes a l'informe justificatiu citat.

Així, en el punt **2. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans** on diu:

“La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència té les competències relatives a la coordinació dels serveis corporatius d'informació i d'atenció ciutadana per a tots els canals, entre els quals, el servei d'atenció telefònica 012 (Art. 21 del DECRET 376/2024, de 8 d'octubre, de reestructuració del Departament de la Presidència)”.

(...)

Ha de dir:

“La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència té les competències relatives a la difusió i l'impuls de l'estratègia del model d'atenció ciutadana, que inclou el model de relació amb els òrgans territorials i centrals dels departaments i els mecanismes per desplegar un model homogeni i integrat d'atenció ciutadana. (Art. 81 del Decret 105/2025, de 27 de maig, de reestructuració del Departament de la Presidència)”.

(...)

En el punt **6. Justificació del procediment**, on diu:

“Atès el pressupost de licitació dels treballs objecte del contracte i de conformitat amb el que disposa l'article 156 de la LCSP es proposa licitar aquest expedient pel procediment obert harmonitzat”.

Ha de dir:

“Atès el pressupost de licitació dels treballs objecte del contracte i de conformitat amb el que disposa l'article 156 de la LCSP es proposa licitar aquest expedient pel procediment obert harmonitzat”.

D'acord amb el que disposa l'apartat a de l'article 45.3 de la Llei 16/2008, del 23 de desembre, de mesures fiscals i financeres, com que el valor estimat del contracte és igual o superior a 12.000.000 d'euros es tramita la corresponent autorització del Govern".

En el punt **7.1 Valoració mitjançant judici de valor (Puntuació màxima 42,50 punts)**, on diu:

"7.1 Valoració mitjançant judici de valor (Puntuació màxima 42,50 punts)

(...)

Els apartats a valorar, que queden detallats punt per punt a l'annex "Taula de valoracions qualitatives" són els següents:

• Atenció telefònica	9,00 punts
• Atenció a canals digitals	3,00 punts
• Infraestructura tècnica	6,00 punts
• Transformació omnicanal	3,00 punts
• Recursos humans	4,00 punts
• Responsabilitat social corporativa	1,00 punt
• Formació	4,00 punts
• Infraestructura física i materials	1,00 punt
• Identificació i registres	2,00 punts
• Avaluació i supervisió	8,50 punts
• Implantació, transició i retorn	<u>1,00 punt</u>
Total puntuació	42,50 punts"

Ha de dir:

"7.1 Valoració mitjançant judici de valor (Puntuació màxima 42,50 punts)

(...)

Els apartats a valorar, que queden detallats punt per punt a l'annex "Taula de valoracions qualitatives" són els següents:

• Atenció telefònica	9,00 punts
• Atenció a canals digitals	3,00 punts
• Infraestructura tècnica	6,00 punts
• Transformació omnicanal	4,00 punts
• Recursos humans	4,00 punts
• Formació	4,00 punts
• Infraestructura física i materials	1,00 punt
• Identificació i registres	2,00 punts
• Avaluació i supervisió	8,50 punts
• Implantació, transició i retorn	<u>1,00 punt</u>
Total puntuació	42,50 punts"

"I en el punt 7.2 Criteris de valoració de forma automàtica per aplicació de fórmules (Puntuació màxima 57,50 punts) on diu:

7.2 Criteris de valoració de forma automàtica per aplicació de fórmules (Puntuació màxima 57,50 punts)

(...)

Els apartats a valorar, que queden detallats punt per punt a l'annex esmentat, són els següents:

• Idiomes	2,00 punts
• Atenció telefònica	3,00 punts
• Infraestructura tècnica	2,00 punts
• Innovació i evolució del servei	1,00 punt
• Recursos humans	11,50 punts
• Formació	2,00 punts
• Infraestructura física i materials	2,00 punts
• Avaluació i supervisió	3,50 punts
• Seguretat	<u>1,00 punt</u>
Total puntuació	27,50 punts

Ha de dir

“7.2 Criteris de valoració de forma automàtica per aplicació de fórmules (Puntuació màxima 57,50 punts)

(...)

Els apartats a valorar, que queden detallats punt per punt a l'annex esmentat, són els següents:

• Idiomes	2,00 punts
• Atenció telefònica	3,00 punts
• Infraestructura tècnica	1,50 punts
• Innovació i evolució del servei	1,00 punt
• Recursos humans	11,50 punts
• Formació	2,00 punts
• Infraestructura física i materials	2,00 punts
• Avaluació i supervisió	3,50 punts
• Seguretat	<u>1,00 punt</u>
Total puntuació	27,50 punts

I en punt 8 **Condicions especials d'execució**, on diu:

“8. Condicions especials d'execució:

- L'empresa contractista ha d'adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta que s'estableixen en la clàusula corresponent d'aquest Plec de clàusules administratives particulars, d'acord amb l'obligació que imposa la Instrucció 1/2019 de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.
- L'empresa contractista ha d'emprar el català en les relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte.



- L'empresa contractista ha de comptar amb l'habilitació empresarial o professional que, en el seu cas, sigui exigible per a la realització de l'activitat o la prestació que constitueixi l'objecte del contracte.
- L'empresa contractista ha de sotmetre's, a més, a les condicions especials d'execució recollides a la clàusula corresponent del PCAP d'aquesta contractació en el relació amb el subministrament d'equips informàtics.
- L'empresa contractista haurà de complir i acreditar, per a les noves contractacions de personal, que almenys un 20% d'aquestes es fan a col·lectius que requereixen una especial protecció, preferentment a persones aturades de llarga durada, amb la finalitat de promoure la inclusió, la cohesió, la igualtat de tracte i la no-discriminació, en compliment de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació i de l'article 202.2 LCSP.

Es considera que les condicions especials d'execució establertes responen a una voluntat de responsabilitat social i d'assegurar la qualitat del servei.

Ha de dir:

8. Condicions especials d'execució:

- L'empresa contractista ha d'adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta que s'estableixen en la clàusula corresponent d'aquest Plec de clàusules administratives particulars, d'acord amb l'obligació que imposa la Instrucció 1/2019 de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.
- L'empresa contractista haurà de sotmetre's a les condicions especials d'execució regulades a la clàusula 21.8 del PCAP, d'acord amb l'art. 202.1 LCSP.
- L'empresa contractista haurà de complir, per a les noves contractacions de personal, que almenys un 20% d'aquestes es fan a col·lectius que requereixen una especial protecció, preferentment a persones aturades de llarga durada, amb la finalitat de promoure la inclusió, la cohesió, la igualtat de tracte i la no-discriminació, en compliment de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació i de l'article 202.2 LCSP.
- L'empresa contractista ha de complir les obligacions de pagament dels salaris i de les quotes de Seguretat Social dels treballadors adscrits a l'execució del contracte, d'acord amb les previsions del conveni col·lectiu d'aplicació i la normativa corresponent. Aquesta condició tenen el caràcter d'obligació contractual essencial i, per tant, el seu incompliment és causa de resolució del contracte, sens perjudici de les penalitats que prèviament puguin imposar-se per exigir el seu compliment.

A més, el contractista té l'obligació per tal de garantir el compliment de pagament als treballadors adscrits a l'execució del contracte dels salaris -d'acord amb el que estableix l'article 211, apartat i) de la LCSP-, i les quotes de Seguretat Social corresponents, establertes com a obligacions essencials, l'empresa contractista ha de remetre mensualment a la persona responsable del contracte una declaració responsable conforme s'ha fet efectiu el pagament dels salaris i l'ingrés dins de termini de les quotes de Seguretat Social respecte d'aquest personal, en els termes i



condicions previstes al conveni col·lectiu i a la normativa corresponent. La declaració s'ha de presentar abans o en la mateixa data que la factura i en tot cas ha d'anar signada per la persona representant legal de l'empresa.

Si l'empresa contractista no remet la declaració responsable indicada, o quan el responsable del contracte tingui indicis d'incompliment de les obligacions de pagament esmentades, es requerirà la justificació documental que ha de ser tramesa en un termini màxim de 10 dies hàbils. Si la contractista no dona compliment al requeriment de justificació documental en aquest termini, o els motius que s'al·leguin no són suficients per entendre que la contractista compleix o està en condicions de complir amb les obligacions esmentades, el responsable del contracte proposarà l'inici del procediment de resolució del contracte a l'òrgan de contractació.

El responsable del contracte emetrà la corresponent certificació d'incompliment de la condició essencial d'execució, i s'apliquen les mesures cautelars que corresponen en relació als pagaments d'acord amb el que estableix la LCSP.

Es considera que les condicions especials d'execució establertes responen a una voluntat de responsabilitat social i d'assegurar la qualitat del servei".

D'acord amb allò que s'ha exposat,

PROPOSO

Que es tingui per modificats els punts anteriors de l'informe justificatiu per a la contractació del servei d'atenció ciutadana 012 gencat i s'iniciï la contractació administrativa per a la contractació del servei d'atenció telefònica 012, a càrrec del pressupost de l'any 2026, amb els canvis de les característiques especificades en aquest informe.

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana