



126257/2024

Expedient
9230/2024

Segell

Àrea

Tecnologies de la informació i les comunicacions

Codi de verificació



38074C4D5I366K0M0927

INFORME TÈCNIC

Identificació de l'expedient

Relatiu a la contractació d'un programari per la gestió integral de Recursos Humans de l'Ajuntament de Caldes de Montbui en modalitat SaaS i BPO per un període de 4 anys per procediment obert

Antecedents

En un entorn institucional cada vegada més exigent, les administracions públiques tenen la responsabilitat de modernitzar-se per respondre als reptes actuals amb eficiència, transparència i responsabilitat. La gestió de Recursos Humans, com a eix fonamental de qualsevol organització, és una de les àrees que més pot beneficiar-se de l'ús de tecnologies innovadores que permetin millorar els processos i oferir serveis de qualitat tant als empleats com a la ciutadania.

En aquest context, la contractació d'un programari de Recursos Humans en modalitat SaaS (Software as a Service), complementat amb serveis de BPO (Business Process Outsourcing), representa una oportunitat única per avançar cap a un model de gestió més eficient, àgil i adaptat a les necessitats específiques de l'Ajuntament de Caldes de Montbui.

El model SaaS permet accedir a una plataforma tecnològica avançada sense la necessitat de grans inversions inicials ni manteniments tècnics complexos, ja que tot el sistema s'allotja en el núvol i es gestiona de manera centralitzada pel proveïdor. D'altra banda, la modalitat BPO ofereix l'externalització de tasques operatives clau, com la gestió de nòmines o el compliment normatiu, assegurant una execució precisa i minimitzant el risc d'errors administratius.

Amb aquesta solució, l'Ajuntament pot concentrar els seus recursos i esforços en tasques estratègiques i de valor afegit, mentre delega funcions repetitives o altament especialitzades a professionals qualificats. Això resulta especialment rellevant en un moment en què l'eficiència en l'ús dels recursos públics és una prioritat, i la digitalització es consolida com una palanca de transformació imprescindible.

A continuació, es presenten arguments clau que expliquen com l'adopció d'aquesta tecnologia pot transformar la gestió dels Recursos Humans, aportant beneficis tangibles a nivell operatiu, econòmic i estratègic per a l'Ajuntament de Caldes de Montbui. Aquestes raons reforcen la necessitat d'invertir en una solució que assegni la modernització i l'excel·lència en la gestió pública.



1. Optimització de processos administratius

Un programari de recursos humans en modalitat SaaS permet automatitzar una àmplia gamma de tasques administratives que tradicionalment són manuals, lentes i propenses a errors. Aquest avantatge és especialment rellevant per a un ajuntament, on la gestió del personal sovint implica processos repetitius i burocràtics. Ampliant aquest punt, podem desglossar els aspectes clau:

a) Automatització de processos clau

- Nòmines: El programari pot calcular de manera automàtica els salaris, descomptes, bonificacions i hores extres, assegurant la precisió i evitant errors de càlcul.
- Gestió de vacances i permisos: Els treballadors poden sol·licitar permisos i vacances a través del sistema, que automàticament comprova disponibilitats, normes internes i aprovacions necessàries, sense necessitat d'intervenció manual.
- Gestió d'incidències: Absències, baixes per malaltia i altres incidències laborals es registren i processen de manera automàtica, permetent un seguiment més precís i ràpid.

b) Reducció de duplicitat de tasques

En molts casos, diferents departaments gestionen la mateixa informació manualment o en sistemes no connectats. Amb un programari SaaS centralitzat, totes les dades es registren una sola vegada i són accessibles per totes les àrees necessàries, eliminant duplicitats i assegurant la coherència de la informació.

c) Estalvi de temps i recursos

Automatitzar tasques com la generació de contractes, informes periòdics o resums de dades laborals pot estalviar hores de feina cada setmana. Això permet al personal d'RH dedicar més temps a tasques estratègiques com la formació, la captació de talent o la gestió del clima laboral.

d) Estàndards de qualitat i precisió

El programari garanteix que tots els processos segueixin un flux de treball estandarditzat, evitant errors humans derivats d'un volum elevat de treball o de la complexitat normativa. Això és especialment útil en un ajuntament, on la transparència i el compliment normatiu són fonamentals.

e) Minimització de la paperassa

Els processos tradicionals de recursos humans sovint impliquen una gran quantitat de documents en paper, com contractes, formularis o notificacions. Amb un sistema SaaS, aquests documents es gestionen digitalment, reduint la dependència del paper i simplificant la seva recuperació en cas de necessitar consultar-los.

f) Generació automàtica d'informes

El programari permet crear informes detallats de manera instantània, ja sigui sobre absències, hores extra, evolució de la plantilla o costos laborals. Això redueix la necessitat de dedicar temps a recopilar i analitzar dades manualment.



g) Personalització segons les necessitats de l'Ajuntament

Aquest tipus de sistemes permet configurar processos específics adaptats a la realitat de l'Ajuntament. Per exemple, la gestió de torns i horaris pot adaptar-se a les necessitats dels diferents serveis municipals (brigades, policia local, administració general, etc.).

Impacte global

L'optimització dels processos administratius no només redueix costos operatius sinó que també millora l'eficiència i la qualitat del servei prestat als empleats i responsables de l'Ajuntament. Aquesta millora té un impacte directe en la capacitat de l'organització per gestionar la plantilla de manera moderna i àgil, alhora que s'augmenta la satisfacció i la productivitat del personal.

2. Reducció de costos operatius

La contractació d'un programari de Recursos Humans en modalitat SaaS i BPO pot tenir un impacte significatiu en la reducció de costos operatius de diverses maneres:

2.1. Eliminació de la inversió inicial en infraestructures

- Amb el model SaaS, no cal invertir en servidors físics, llicències permanents de programari ni instal·lacions complexes. Això suposa un gran estalvi en comparació amb els sistemes locals tradicionals (on-premises).
- Els costos inicials d'adquisició i configuració es redueixen a zero, ja que el proveïdor s'encarrega de l'allotjament i el manteniment del sistema.

2.2. Reducció dels costos de manteniment

- Els proveïdors SaaS són responsables de l'actualització i manteniment del programari, incloent-hi correccions d'errors, actualitzacions de seguretat i millores funcionals. Això redueix la càrrega sobre els equips informàtics interns de l'Ajuntament, que ja no han de dedicar temps ni recursos a aquestes tasques.
- Els costos recurrents de manteniment són predecibles i sovint inclosos en les quotes mensuals o anuals del servei.

2.3. Estalvi en personal tècnic

- La necessitat de contractar personal tècnic addicional per gestionar o mantenir el programari es redueix dràsticament, ja que aquestes funcions són gestionades pel proveïdor del servei.
- L'externalització de tasques a través de la modalitat BPO, com ara la gestió de nòmines, elimina la necessitat de tenir personal especialitzat en aquestes àrees, estalviant salaris, formació i altres costos associats.

2.4. Economia d'escala del BPO

- Els proveïdors de BPO poden gestionar múltiples clients alhora, cosa que els permet oferir serveis a un cost més baix gràcies a l'economia d'escala. Per exemple, la gestió de nòmines d'un



ajuntament petit pot ser més costosa si es fa internament que si es delega a un proveïdor que gestiona el mateix servei per a diverses organitzacions.

2.5. Reducció de costos per errors humans

- Les plataformes automatitzades redueixen els errors en processos clau com el càlcul de nòmines, declaracions fiscals o gestió de permisos. Això evita costos associats a errors, com sancions, reclamacions dels treballadors o la repetició de tasques administratives.

2.6. Més eficiència en la gestió

- Les eines SaaS estan dissenyades per optimitzar els fluxos de treball i automatitzar processos, la qual cosa permet gestionar més operacions amb menys personal. Això redueix la necessitat de recursos humans en tasques operatives i allibera temps per a activitats més estratègiques.

2.7. Menor despesa energètica

- Amb el programari allotjat al núvol, es redueix el consum d'energia associat als servidors locals i als equips necessaris per mantenir-los. Això contribueix no només a l'estalvi econòmic sinó també a la sostenibilitat ambiental.

2.8. Previsibilitat dels costos

- Els models de subscripció del SaaS i BPO ofereixen costos fixos mensuals o anuals, cosa que facilita la planificació pressupostària de l'Ajuntament i redueix sorpreses financeres relacionades amb despeses inesperades.

2.9. Reducció del cost d'actualitzacions

- En un sistema tradicional, les actualitzacions del programari poden requerir despeses significatives en noves llicències o implementacions. Amb SaaS, aquestes actualitzacions són incloses en el servei sense cost addicional, garantint que l'Ajuntament utilitza sempre la versió més recent i eficient del programari.

2.10. Reducció de costos de formació

- Els sistemes SaaS solen ser més intuïtius i fàcils d'utilitzar, la qual cosa redueix la necessitat de formació extensa i costosa per al personal. A més, molts proveïdors inclouen recursos formatius en línia o suport continu com a part del servei contractat.

Un ajuntament que gestioni les nòmines de manera interna pot necessitar un equip format per diverses persones per calcular sous, gestionar incidències, complir amb les obligacions fiscals, etc. Si es deleguen aquestes funcions a un proveïdor BPO, aquests costos es poden convertir en una tarifa fixa mensual molt inferior, ja que el proveïdor utilitza sistemes optimitzats i distribueix costos entre múltiples clients.

Aquest conjunt de factors no només redueix costos directes, sinó que també aporta valor afegit en forma d'eficiència, seguretat i flexibilitat per a l'Ajuntament.



3. Accessibilitat i mobilitat

Un dels avantatges més destacats d'un programari SaaS és la seva accessibilitat des de qualsevol lloc i dispositiu amb connexió a Internet, cosa que ofereix múltiples beneficis per a l'Ajuntament de Caldes de Montbui. A continuació, s'amplia aquest punt amb més detalls:

Accessibilitat per a tots els usuaris

- **Empleats:** Els treballadors poden accedir a un portal d'autoservei per gestionar les seves dades personals, sol·licitar permisos, consultar nòmines o accedir a plans de formació, sense necessitat de desplaçar-se físicament al departament de recursos humans.
- **Responsables de RH:** Els tècnics de recursos humans poden accedir a la informació centralitzada en qualsevol moment per respondre a consultes, elaborar informes o gestionar processos crítics, independentment de si estan a l'oficina o treballant en remot.
- **Alts càrrecs i comandaments intermedis:** Els responsables poden aprovar sol·licituds, revisar informes de plantilles i accedir a estadístiques clau, fins i tot quan estan fora de les instal·lacions municipals.

Treball en remot i teletreball

Amb les noves modalitats laborals, com el teletreball o el treball híbrid, tenir accés a una plataforma en línia resulta essencial per garantir la continuïtat de la gestió de RH. Això permet que:

- Els empleats i responsables puguin complir amb les seves funcions sense interrupcions, independentment d'on es trobin.
- Es redueixi la dependència d'infraestructures físiques, cosa especialment útil en situacions com pandèmies, emergències climàtiques o interrupcions temporals d'activitats presencials.

Gestió des de dispositius mòbils

Els sistemes SaaS estan dissenyats amb interfícies adaptades per a dispositius mòbils, com telèfons intel·ligents o tauletes. Això facilita:

- **Accés immediat:** Els empleats poden accedir a les seves dades o fer gestions ràpides des del mòbil, com registrar una absència o consultar una nòmina.
- **Agilitat per als responsables:** Els directius poden gestionar aprovacions, revisions o generar informes sobre la marxa, optimitzant la seva capacitat de resposta.

Disponibilitat 24/7

El programari SaaS no està limitat a horaris d'oficina, ja que es pot accedir-hi en qualsevol moment. Aquesta disponibilitat:

- Millora l'autonomia dels empleats, que poden accedir al sistema fora del seu horari laboral si ho necessiten (p.e. per gestionar documentació urgent).
- Assegura la continuïtat de la gestió dels recursos humans, especialment en situacions que requereixen intervencions immediates.

Col·laboració entre departaments



La possibilitat d'accedir a una única plataforma en línia fomenta la col·laboració entre diferents departaments i responsables:

- Les actualitzacions de dades es reflecteixen en temps real, cosa que evita confusions o errors derivats de versions desactualitzades.
- Els fluxos de treball, com l'aprovació de vacances o el seguiment d'incidències, es tornen més àgils i transparents.

Inclusió de treballadors en zones descentralitzades

Si l'Ajuntament té personal treballant en ubicacions descentralitzades (com brigades d'obres, serveis tècnics o instal·lacions esportives), el programari permet que aquests empleats tinguin les mateixes eines i accés que els que treballen a l'edifici principal. Això elimina barreres físiques i tecnològiques, garantint la igualtat d'accés a la informació i als serveis.

Adaptabilitat davant situacions imprevistes

El fet de disposar d'un sistema al núvol fa que l'Ajuntament pugui continuar operant amb normalitat davant de situacions imprevistes, com ara:

- Interrupcions elèctriques o problemes tècnics a l'edifici central.
- Emergències que impedeixin l'accés físic a les oficines (com inundacions o nevades).
- Conflictes laborals o reorganitzacions internes que requereixin reestructurar ràpidament l'accés al sistema.

Seguretat en l'accés remot

Tot i que l'accés és flexible, els sistemes SaaS solen implementar mesures de seguretat avançades, com l'autenticació de dos factors (2FA) o protocols d'encriptació, per assegurar que només les persones autoritzades puguin accedir a la informació.

L'accessibilitat i mobilitat que ofereix un programari de RH en modalitat SaaS no només optimitza els processos interns, sinó que també dona resposta a les necessitats actuals d'una administració moderna, eficient i preparada per treballar en qualsevol context. Aquesta funcionalitat reforça la capacitat de l'Ajuntament per gestionar el seu actiu més important: els seus empleats.

D'acord amb el que estableix l'article 116 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), i amb l'objectiu de justificar la necessitat de la contractació proposada, es certifica que l'Ajuntament de Caldes de Montbui no disposa dels mitjans materials, tècnics ni humans necessaris per cobrir adequadament les necessitats objecte d'aquest contracte.

Raons que justifiquen la insuficiència de mitjans:

1. Absència d'eines tecnològiques adequades:

L'Ajuntament no compta amb un programari específic per a la gestió integral dels recursos humans que permeti automatitzar processos com la gestió de nòmines, control d'assistència, formació i



desenvolupament, entre d'altres. Els sistemes actuals són manuals o estan fragmentats, fet que genera ineficiències, duplictat d'informació i un elevat risc d'errors.

2. Limitacions dels recursos humans interns:

El personal del departament de Recursos Humans no té capacitat per assumir totes les tasques requerides amb els mitjans actuals. La càrrega de treball actual ja és elevada, i les noves necessitats derivades de l'adaptació a normatives o de l'augment de personal fan inviable assumir aquestes tasques sense suport extern.

3. Increment de les necessitats administratives:

Els darrers anys s'han incrementat les obligacions administratives vinculades a la gestió de recursos humans, com l'adaptació a la normativa de transparència, les auditories internes i externes, i el compliment del RGPD. Aquestes exigències no es poden cobrir amb els recursos actuals sense posar en risc altres funcions essencials del departament.

4. Limitacions pressupostàries per a la contractació de personal:

La contractació de personal addicional per reforçar el departament de Recursos Humans requeriria un increment de la massa salarial i una reestructuració pressupostària que, a curt termini, no és viable. Per tant, externalitzar part de les tasques operatives és la solució més eficient.

5. Impacte en el servei públic:

La manca de mitjans adequats afecta negativament la qualitat del servei ofert als treballadors municipals, repercutint en la seva satisfacció i productivitat. És imprescindible disposar d'una eina que faciliti una gestió més àgil i eficient.

Conclusió:

Davant les limitacions descrites, resulta necessari i justificat procedir a la contractació d'un servei extern en modalitat SaaS i BPO per cobrir aquestes necessitats. Aquesta solució no només permetrà millorar l'eficiència i la qualitat de la gestió de recursos humans, sinó que també garantirà el compliment normatiu, reduirà riscos i optimitzarà els recursos disponibles.

De conformitat amb el que disposa l'article 116 de la LCSP, s'informa que l'Ajuntament no disposa dels suficients mitjans materials per cobrir les necessitats objecte de la contractació, per les raons abans exposades al punt anterior.



Per experiència en la contractació d'un programari per la gestió integral de Recursos Humans de l'Ajuntament de Caldes de Montbui en modalitat SaaS i BPO en anys anteriors a la Corporació i efectuant una consulta del mercat, l'inici de la prestació del contracte seria :

EXERCICI	IMPORT (SENSE IVA)	IVA (%)	IMPORT (AMB IVA)	APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA
2025 (6mesos)	17.000,00	3.570,00	20.570,00	22 9200 21600 Manteniment programari
2026	34.000,00	7.140,00	41.140,00	22 9200 21600 Manteniment programari
2027	34.000,00	7.140,00	41.140,00	22 9200 21600 Manteniment programari
2028	34.000,00	7.140,00	41.140,00	22 9200 21600 Manteniment programari
2029 (6 mesos)	17.000,00	3.570,00	20.570,00	22 9200 21600 Manteniment programari
Imports Totals	136.000,00	28.560,00	164.560,00	

Fonaments de dret

- Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015 d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic.

Per tot el que s'ha exposat, s'emeten les següents

Conclusions

Primer. Sol·licito l'inici de la contractació d'un programari per la gestió integral de Recursos Humans de l'Ajuntament de Caldes de Montbui en modalitat SaaS i BPO per un període de 4 anys per procediment obert

Segon. Sol·licito la redacció dels plecs tècnics al departament TIC per tal d'iniciar la licitació per procediment obert.