



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE SUPORT A LA CIUTADANIA EN PUNTS DE QUIOSCS DIGITALS EN EL MARC DEL PROJECTE "TRANSFORMACIÓ DEL MODEL D'ATENCIÓ CIUTADANA"

1.ANTECEDENTS

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, dins del **projecte 'Transformació del model d'atenció ciutadana' (projecte 9.2.3 de l'Agenda Urbana de Viladecans)**

En el context d'aquesta estratègia de millora contínua de l'atenció ciutadana i del foment de la inclusió digital, l'Ajuntament de Viladecans ha implementat dos Quioscs Digitals, ubicats a la **Masia Can Palmer i al Casal Montserratina**, amb l'objectiu d'acostar els serveis electrònics municipals a la població i facilitar l'accés als tràmits administratius.

L'experiència acumulada en els darrers anys posa de manifest que una part significativa de la ciutadania encara necessita acompanyament presencial per a la realització de tràmits electrònics. Aquesta necessitat es dona principalment entre persones grans, persones amb baixa competència digital o persones en situació de vulnerabilitat.

Els quioscs d'atenció ciutadana tenen com a objectiu apropar els serveis municipals a la ciutadania mitjançant punts d'atenció descentralitzats, complementaris a l'Oficina Viladecans Informació (OVI) contribuint així a millorar l'accessibilitat, la proximitat territorial i l'eficiència del servei.

De manera genèrica, els quioscs ofereixen la realització de tràmits electrònics municipals, així com acompanyament en els processos d'identificació digital i derivació cap als serveis municipals corresponents. El servei s'adreça a la ciutadania en general, amb especial atenció a les persones amb dificultats d'accés als canals digitals i al veïnat dels barris on s'ubiquen aquests punts d'atenció.

Aquesta necessitat s'ha identificat, entre d'altres, mitjançant:

- L'increment de consultes relacionades amb l'ús de tràmits telemàtics.
- La detecció de dificultats recurrents en els processos d'identificació digital.
- Les valoracions efectuades pel personal tècnic municipal i per les oficines d'atenció ciutadana.

Per tot això, es considera necessari contractar un servei específic de suport presencial, prestat per professionals que desenvolupin funcions d'informadors/es digitals, amb la finalitat de garantir que el desplegament dels



Quioscs Digitals es realitza amb plenes garanties d'ús, accessibilitat, qualitat i equitat en l'atenció a la ciutadania.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'objecte del present contracte és contractar un Servei específic de Suport presencial als quioscos de tramitació digital.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis següents:

- Suport a la ciutadania en la realització de tràmits administratius electrònics.
- Acompanyament a la ciutadania en l'ús del Idcat.
- Acompanyament en l'ús del Quiosc Digital.
- Orientació digital relacionada amb l'accés a serveis públics.
- Coordinació amb el personal tècnic municipal.
- Registre d'activitat per a la memòria final.

El servei s'haurà d'adaptar a les necessitats operatives de cada punt de Quiosc Digital.

La durada prevista és de **23 setmanes**, des de la data d'inici que estableixi l'ajuntament, que serà dins del mes de Febrer del 2026.

Recursos humans

L'empresa haurà de posar a disposició del servei:

- Dos (2) informadors/es digitals especialitzats/des.
- Hores setmanals per persona: 15 hores.
- Hores totals del servei: 675 hores.

Perfil professional

La categoria requerida és:

- Tècnic/a d'intervenció sociocultural especialitzat/da – Nivell B.

Requisits mínims:

- Competències digitals avançades.
- Experiència en atenció al públic.
- Capacitat per acompanyar tràmits electrònics.
- Habilitats comunicatives i pedagògiques.

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de proporcionar substitucions si per part de l'Ajuntament es considera justificadament que el personal no s'ajusta al perfil sol·licitat o similar.



Organització del servei

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Garantir la puntualitat i continuïtat del servei.
- Assignar una persona responsable de la coordinació amb el personal tècnic municipal.
- Presentar un pla inicial d'organització (calendaris, ubicacions, torns, contactes).
- Garantir la cobertura del servei en cas de baixes o incidències.

Seguiment i control del servei

El personal haurà de portar un registre de l'activitat realitzada, que inclourà:

- Nombre de persones ateses.
- Tipus de tràmits suportats.
- Observacions i incidències.

A la finalització del contracte, l'empresa haurà de presentar una **memòria final** amb:

- Resultats del servei.
- Valoració qualitativa.
- Propostes de millora.

3. MOTIVACIÓ DE LA NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

Atesa la insuficiència dels mitjans personals i materials 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 municipal per limitacions pressupostàries es redacta el present contracte.

L'adjudicació d'aquest contracte es tramita mitjançant contracte menor, per raó de la seva quantia i d'acord amb els principis d'eficiència i celeritat.

4.OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és : **Servei de Suport a la Ciutadania en Punts de Quioscs Digitals en el marc del projecte “Transformació del model de l'atenció ciutadana”**, codi CPV : 79621000-3 Serveis de proveïment de personal per a oficines.



5. VIGÈNCIA DEL CONTRACTE

La durada prevista és de **23 setmanes**, des de la data d'inici establerta en el contracte, 15 hores setmanals cada tècnic.

6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC): 14.999,00 € (sense IVA)

7. PRESSUPOST DE LICITACIÓ: 18.148,79€ (IVA INCLÒS)

8. APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA: 11500 92400 22699

9. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES:

1. Oferta econòmica (30 %)

- Preu total de l'oferta per a la prestació del servei.
La baixa es valorarà proporcionalment d'acord amb la següent fórmula:
(Pressupost de licitació - oferta valorada * 30) / (Pressupost de licitació – millora oferta)
- S'estableix que aquelles ofertes que presentin una reducció superior al 15 % del pressupost base de licitació es consideraran inviables per haver estat formulades en termes que les fan anormalment baixes.
- En aquest cas, els licitadors hauran de presentar un estudi econòmic-financer específic que justifiqui l'oferta, sense perjudici que es pugui sol·licitar informació addicional que justifiqui la viabilitat de l'oferta, seguint el procediment establert a l'article 149 de la LCSP.

2. Experiència (fins a 25 punts):

Experiència de l'empresa en gestió i prestació de serveis d'atenció al públic en quioscs, OAC, punts d'informació o equipaments municipals.

La puntuació s'atorgarà d'acord amb els criteris següents:

descripció	puntuació
Presenta experiència en prestació de serveis de característiques similars : 5 punts per cadascun si són a Viladecans, 2 punts si són fora de Viladecans	fins a 25 punts



3. Perfil del personal que s'adscriurà al servei (fins a 15 punts):

Es valorarà la qualificació i adequació del **personal que el licitador proposi adscriure al servei**, especialment pel que fa a la seva experiència, formació i competències en atenció ciutadana i suport digital.

La puntuació s'atorgarà d'acord amb els criteris següents:

descripció	puntuació
Presenta formació específica en competències digitals, certificats de formació administració electrònica o atenció al públic.	fins a 15 punts, 5 punts cada certificat de formació degudament signat digitalment.

Només es valorarà la formació degudament acreditada mitjançant certificats de formació corresponents al personal efectivament adscrit al servei.

4. Propostes de millora del Servei (fins a 30 punts)

descripció	puntuació
Propostes excel·lents amb contingut coherent, concretes i ben plantejades, que suposin assolir millores substancials	fins a 30 punts
Propostes adequades amb contingut coherent, concretes i ben plantejades, que millores limitades	fins a 20 punts
Propostes amb contingut bàsic i poc rellevants, amb benefici limitat	fins a 10 punts

10. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR PER A LA PRESENTACIÓ D'OFERTES

- Proposta econòmica degudament signada electrònicament.
- Declaració responsable de contractes menors degudament completada i signada electrònicament.
- Experiències similars anteriors, i formacions específiques degudament acreditades, signades electrònicament per un certificat de l'empresa.
- Proposta de millora, si escau.

11. ALTRES DETERMINACIONS O ESPECIFICITATS:

Obligacions en matèria de protecció de dades

L'empresa haurà de garantir:

- El compliment de la normativa de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD).



- La confidencialitat absoluta de la informació tractada.
- La signatura de compromisos de confidencialitat del personal assignat.

L'empresa assumeix el compromís de substituir el personal per personal de perfil similar si hi ha canvis en l'estructura de l'equip, baixes, etc.. per tal que el servei quedi sempre cobert segons les necessitats descrites

12. FACTURACIÓ

L'adjudicatari haurà d'enviar per correu electrònic a la persona que gestiona aquest contracte la factura en PDF i un cop rebí la seva conformitat, emetre la factura digitalment seguint els criteris de contractació de l'Ajuntament de Viladecans. En la factura haurà de constar el número d'expedient que es derivi d'aquest contracte.

13. TERMINIS

La documentació s'haurà de lliurar en format electrònic i mitjançant presentació telemàtica amb la funcionalitat de que disposa la Plataforma de serveis de contractació Pública.

El termini de presentació de les ofertes finalitza el 15 de Gener a les 9:00h del matí. L'Àrea impulsora de l'expedient és l'Àrea d'Alcaldia de l'Àmbit de Presidència.

El servei d'Innovació social i govern relacional es reserva el dret de contactar amb els sol·licitants si alguna de les informacions aportades no és prou clara.

Els dubtes, consultes i/o sol·licituds d'informació s'hauran de formular per escrit a la següent adreça de correu electrònic: sgraneld@viladecans.cat com a molt tard 2 dies abans que finalitzi el termini per presentar les ofertes. No es pot garantir la resposta a les consultes realitzades amb posterioritat.

Igualment, s'informa als interessats que la informació relacionada amb l'estat de tramitació del present procediment serà publicada al perfil de contractant, incloent els pertinents aclariments i esmenes, en el seu cas. Es obligació dels interessats consultar de forma periòdica el perfil de contractant per estar informats de l'estat de situació del procediment de contractació.

RESPONSABLE DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE

Laura Pardo Fernandez, Directora del Servei d'Innovació social i govern relacional.

AJUNTAMENT DE **VILADECANS**



**SERVEI D'INNOVACIÓ SOCIAL I
GOVERN RELACIONAL
EXP.: 187/2025/CMSEV2**

Viladecans, en la data de signatura electrònica