

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE VERIFICACIÓ DE DOCUMENTACIÓ I SUPORT EN LA TRAMITACIÓ DE LES DIFERENTS FASES DEL PROCEDIMENT D'EMISSIÓ DE TARGETES D'APARCAMENT PER A PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

Contextualització

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) gestiona l'emissió de les targetes d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda i l'emissió del número de targeta blanca del transport especial per a persones amb discapacitat. La tramitació d'ambdues targetes correspon al Departament d'Atenció al Públic i Inclusió Laboral de la Direcció de Serveis de Persones amb Discapacitat.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte es la tramitació i verificació de documentació en les diverses fases del procediment d'emissió de les targetes per a persones amb mobilitat reduïda, és a dir, la gestió a partir de l'entrada en registre d'entrada fins a l'emissió de la targeta d'aparcament que inclou la comprovació, la mecanització de dades i la gestió d'incidències durant l'emissió i la vida de la targeta (robatoris, pèrdua, duplicats, renovació) i la gestió fins a la comunicació del número de targeta blanca des de registre d'entrada.

Les targetes d'aparcament i la targeta blanca són les targetes a tramitar.

Les diverses fases de procés s'activen des del moment d'entrada en registre de la sol·licitud i ambdós tràmits estan disponibles al portal virtual de tràmits. En aquest registre el ciutadà hi inclou informació i documentació a verificar, referent a la seva identitat, padró i situació de discapacitat.

En aquest context, les tasques concretes a desenvolupar seran:

- Revisió de la sol·licitud quan la persona usuària presenta la sol·licitud de la targeta.
- Tramitació de la sol·licitud comprovant la inscripció al padró, entrant al MIB padró i trasllat i verificació de la informació de discapacitat i barems de mobilitat als aplicatius, verificació dades a aplicacions específiques p.ex. Tarjadis de gestió de targetes, i SIAS, d'atenció social
- Requeriment d'esmenes en cas que hi hagi sol·licituds amb documentació incompleta o pendents d'informe, incloent el comptatge de terminis i aveng del requeriment per a la tramitació efectiva de la sol·licitud.
- Proposta de finalització prèvia comprovació d'acompliment del requeriment de padró i barem de mobilitat reduïda
- Enviament a signatura dins circuit predeterminat per l'IMPD
- Preparació de la comunicació i/o notificació al ciutadà
- Seguiment i comprovació de la notificació
- Finalització del tràmit

En el cas de targetes d'aparcament, cal notar que explícitament, les tasques a realitzar inclouen:

- Mecanització de la relació de targetes a l'aplicatiu Tarjadis
- Impressió i muntatge sobre plantilles de targeta d'aparcament proveïdes per IMPD.
- Ensobrament amb sobres proveïts per IMPD d'Ajuntament de Barcelona
- Enviament per correu certificat mitjançant l'empresa contractada a aquests efectes junt amb el material informatiu específic.

Respecte aquest enviament, que es farà mitjançant el contracte subscrit per l'IMPD per a efectuar enviaments postals i que requereix notificació, amb 2 intents d'entrega, l'empresa externa adjudicatària d'aquest contacte:

- mantindrà contacte operatiu amb el proveïdor de l'IMPD
- entregar les cartes preparades per notificar a l'operador de correu dues vegades per setmana seguint les indicacions de l'IMPD, recollir a les instal·lacions que indiqui IMPD el llistat de targetes a notificar
- entrar a l'aplicatiu de l'operador de correu per fer les comandes o entregues
- entrar a l'aplicatiu per fer seguiment i confirmar que la targeta s'ha entregat o no
- efectuar les trucades per concertar cita prèvia per recollida a les targetes que no s'hagin notificat
- conciliar els albarans i factures de l'adjudicatari d'enviaments postals d'acord amb la informació recollida
- registrar a l'aplicatiu de gestió d'expedients de l'IMPD que la targeta ha estat entregada

1.1. METODOLOGIA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei es desenvoluparà des dels centres de treball de l'adjudicatari. Atès que és imprescindible accedir a les bases de dades municipals per a la correcta execució del servei, es requereix que l'entitat adjudicatària disposi en el moment de l'inici de les prestacions de connexió a internet i navegadors actualitzats:

- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- Microsoft Edge

L'adjudicatària facilitarà abans de l'inici de les prestacions, i en qualsevol cas sempre abans d'una substitució les següents dades de les persones que executaran el servei per tal de tramitar el seu accés a les bases de dades necessàries:

- Nom
- DNI
- Correu electrònic

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat:

- Assignarà una persona responsable del contracte. Aquesta persona establirà i marcarà criteris i farà el seguiment del contracte.

- Proveirà a l'adjudicatària de la informació que sigui necessària per a la correcta realització de les seves funcions, d'acord amb el que determina aquest plec.
- Tramitarà les altes, llicències i permisos corresponents per al correcte accés a les bases de dades.

El procediment de tramitació de la targetes per a persones amb mobilitat reduïda es realitza dins el gestor d'expedients de l'Ajuntament, de manera que l'adjudicatària haurà de desenvolupar les seves tasques respectant els circuits i processos que s'establiran en la gestió de l'expedient. Hi ha diferents aplicatius que intervenen en el procés de gestió i la metodologia de treball per a prestar el servei ha d'englobar la coordinació i el seguiment de tots els expedients.

Per a la verificació i tramitació de targetes:

- Es marcarà un calendari amb les tasques fixes que s'han de realitzar durant el procediment de forma sistemàtica en cadascuna de les fases del procediment.
- Es marcarà un calendari de reunions de coordinació del contracte. Les faran la persona responsable municipal del contracte amb la persona coordinadora de l'adjudicatari. Entre d'altres en aquestes reunions de coordinació es posarà en comú a l'inici del contracte quines són les necessitats, previsions i objectius de la Direcció de Serveis i periòdicament es decidirà la distribució mensual de les hores en funció de les necessitats del servei.
- De forma puntual, si escau, i a petició del personal tècnic municipal, es realitzaran reunions amb assistència del personal tramitador de l'empresa adjudicatària en base a fer reajustaments de temes concrets. Aquestes reunions puntuals no seran més de dues al mes.
- L'IMPD prescriurà formació per a la tramitació a l'empresa adjudicatària per treballador i l'adjudicatària n'assumirà el cost. A aquests efectes, s'inclou una provisió del 5% de les despeses de personal en el càlcul del preu del contracte i es considera inclosa l'assumpció de despeses derivades d'aquesta formació en el preu unitari.
- Serà responsabilitat de l'adjudicatària la creació d'un espai informàtic comú i segur per tal que el personal de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat pugui fer seguiment de l'estat de tramitació dels seus expedients en qualsevol moment. És responsabilitat de l'adjudicatària proposar, generar i mantenir actualitzat aquest canal de comunicació, en el qual s'ha d'incorporar un registre actualitzat dels diferents expedients en els que estigui treballant, amb la següent informació mínima, actualitzada de manera diària¹:
 - NIF Sol·licitant

¹ Les actualitzacions d'informació es realitzaran entre les 20 hores i les 8h del matí del dia següent per no interferir amb la feina diària del personal municipal que treballa amb les dades i no crear distorsions en la informació de què disposa l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat durant la jornada laboral del personal propi.

- Sol·licitant
- Número d'expedient
- Data de sol·licitud
- Estat de tramitació
- Número de registre
- Tipus de sol·licitud (alta, duplicat per pèrdua o robatori, renovació de la targeta)

Caldrà que existeixi una carpeta per a cadascun dels expedients a tramitar.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari facilitar eines de suport per a col·laborar en la revisió de l'estat de tramitació de cada expedient.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària el coneixement actualitzat de la normativa d'emissió de targetes d'aparcament, així com de les novetats que es generin des d'aplicatius de tramitació de l'IMPD.

1.2. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Es considera un volum de tramitació 4000 targetes d'aparcament anuals

Es considera un volum de tramitació de 1000 targetes blanques anuals

S'estima que com a mitjana la dedicació a cada expedient de targetes per a persones amb mobilitat reduïda des d'entrada a registre fins a la notificació o comunicació son 0,34 hores

En qualsevol cas, es considerarà l'encàrrec sobre un còmput anual de 5000 targetes per a persones amb mobilitat reduïda, i sobre aquest còmput total es facturarà mensualment

1.2.1 Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda

S'estima que les targetes favorables són entre el 80% i el 85% del total de la tramitació

Sense perjudici que durant la vigència del contracte hi pugui haver actualització normativa, les condicions de prestació del servei són les relatives a la comprovació dels requisits de la documentació entrada al registre i l'avenç als diversos estats de tramitació de l'expedient d'acord amb la Instrucció 21.05.2022 que regula les condicions d'atorgament de les targetes d'aparcament per a persones amb disminució (Desenvolupament Decret 97/2002)

Pel que fa a la targeta d'aparcament individual, i tenint en compte que totes les dades en disposició de l'administració s'obtindran per interoperabilitat, la documentació a revisar i dades a verificar seran:

Si es demana per primera vegada:

- Fotografia de la persona titular de la targeta en color, mida carnet.
- Certificat de reconeixement de discapacitat, si no permeteu que l'Ajuntament consulti les vostres dades de discapacitat de manera electrònica.
- Carnet de conduir.
- En cas de persona amb mobilitat reduïda per una malaltia d'extrema gravetat: informe mèdic del Servei Públic de Salut que demostrï que compliu els requisits per aconseguir la targeta d'aparcament.
- En cas de menor d'edat: llibre de família, certificat de naixement o qualsevol altre document que demostrï la relació entre la persona que sol·licita la targeta i la persona menor d'edat.

Si es renova perquè caduca o bé es demana un duplicat per robatori o pèrdua:

- Fotografia de la persona titular de la targeta en color, mida carnet.
- Certificat de reconeixement de discapacitat, si no permeteu que l'Ajuntament consulti les vostres dades de discapacitat de manera electrònica.
- Carnet de conduir, si heu de conduir.
- En cas de persona amb mobilitat reduïda per una malaltia d'extrema gravetat: informe mèdic del Servei Públic de Salut que demostrï que compliu els requisits per aconseguir la targeta d'aparcament.
- En cas d'una persona menor d'edat: llibre de família, certificat de naixement o qualsevol altre document que demostrï la relació entre la persona que sol·licita la targeta i la persona menor d'edat.
- En cas de pèrdua o robatori:
 - Declaració responsable, en cas de pèrdua. La nova targeta tindrà la mateixa data de caducitat que tenia l'anterior.
 - Denúncia, en cas de robatori. La nova targeta tindrà la mateixa data de caducitat que tenia l'anterior.

Si es vol canviar la modalitat de la targeta:

- Fotografia de la persona titular de la targeta en color, mida carnet.
- Certificat de reconeixement de discapacitat, si no permeteu que l'Ajuntament consulti les vostres dades de discapacitat de manera electrònica.
- En cas d'una persona amb mobilitat reduïda per una malaltia d'extrema gravetat: informe mèdic del Servei Públic de Salut que demostrï que compliu els requisits per aconseguir la targeta d'aparcament.
- En cas de canviar la targeta de no conductor/a per la de conductor/a: carnet de conduir.
- En cas d'una persona menor d'edat: llibre de família, certificat de naixement o qualsevol altre document que demostrï la relació entre la persona que sol·licita la targeta i la persona menor d'edat.

Si es vol donar de baixa la targeta no cal presentar cap document

Subsidiàriament i sempre dins els límits d'expedients fixats en el contracte, caldrà

tramitar les targetes d'aparcament col·lectiu i provisionals d'acord amb l'indicat a l'oficina virtual de tràmits.

A més, caldrà comprovar els requisits de representació i poders indicats a l'oficina virtual de tràmits per als tràmits relacionats amb la targeta d'aparcament.

A nivell de context cal destacar factors que incideixen en l'agilitat de la tramitació

- Endarreriment de la valoració de la discapacitat, actualment la Generalitat de Catalunya triga més d'un any en valorar la discapacitat i el barem de mobilitat reduïda, valoració necessària per obtenir la TA. La ciutadania, mentrestant, sol·licita aquesta per veure si l'aconsegueix. El nom de la Targeta d'aparcament Provisional indueix a error.
- Comprovació de requisits d'empadronament i discapacitat
- Possibles incidències en l'expedient electrònic

El 80% de les TA que s'atorguen son en la modalitat "No conductor" . Es manté la major proporció de Dones en la titularitat (60%). Entenem que és pel fet que la població de gent gran també es majoritàriament femenina.

Els darrers 9 anys s'ha incrementat un 80% les tramitacions

Actualment hi ha 28.675 targetes actives a la ciutat

1.2.2 Targeta blanca

L'any 2024 es van tramitar 3.022 sol·licituds d'alta al Servei de Transport Especial.

El tràmit de donar-se d'alta al Servei de Transport Especial és realitza a través del 010 o l'Oficina Virtual de Tràmits.

En el moment de registre es presenta:

Document de sol·licitud.

Documentació d'identificació.

En cas de menors d'edat:

Al document de sol·licitud hi ha de constar el telèfon del pare, la mare o el tutor/a.

Llibre de família, certificat de naixement o qualsevol altre document que justifiqui la vostra relació amb la persona menor d'edat.

En cas de representació, les autoritzacions pertinents

Durant la tramitació es verifica el padró, la discapacitat i la mobilitat reduïda per acabar la tramitació atorgant un número de targeta blanca que permet la utilització del servei de transport especial.

Actualment, el nombre de sol·licituds desfavorables, és de gairebé un 12%. És un nombre elevat, quan els criteris pel seu atorgament son clars (empadronament i

discapacitat + barem de mobilitat reduïda).

OK	2019	2020	2021	2022	2023	2024
FAVORABLES	4428	2.410	3.014	3.303	2.642	2.665
DUPLICATS	148	136	180	101		
DESFAVORABLES	274	172	386	399	368	357
TARGETES ANY	4.576	2.546	3.194	3.803	3.010	3.022

12%

S'estima un total de 4000 expedients anuals de targetes d'aparcament l'any 2026

S'estima un total de 1000 expedients anuals l'any 2026 de targetes blanques

Aquest càlcul es la meitat del nombre d'expedients tramitats en anys anteriors per les diferents unitats que componen l'IMPD.

Les hores de treball estimades per al compliment del servei encarregat és de 1.785 hores anuals, equivalents a 1.700 hores de tramitació d'expedients a 0,34 hores de mitjana per expedient, destinades a comprovació administrativa, requeriments, mecanització d'informació i altres de caràcter similar i 85 hores de coordinació equivalents a 0,017 hores per expedient).

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar del personal necessari per assumir les càrregues de feina en cada moment, en base a:

- El calendari del procediment de targetes d'aparcament i targetes blanques i dels terminis previstos d'execució en funció de les necessitats de la direcció de serveis.
- El volum d'expedients a tramitar.
- L'estat i el nivell d'actualització dels expedients a gestionar.
- Participació en reunions.

L'empresa haurà de contractar la formació necessària per efectuar les tramitacions i els serveis de notificació postal, que s'estima equivalent al 5% de la dedicació horària

Es considera que concorre una raó d'interès general, atesa la necessària garantia dels drets dels destinataris del servei, per tal que l'equip de treball, per fer front a les citades funcions, hagi de complir amb els següents requisits:

- Tenir com a mínim títol de cicle formatiu de grau mig en branca administrativa.
- Conèixer el marc normatiu aplicable a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, a Catalunya i l'Estat Espanyol en temes de procediment administratiu, especialment la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i, en allò que sigui pertinent, la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

- Tenir capacitat resolutiva de problemes administratius i d'adaptació a la feina.
- Tenir coneixement i experiència en l'ús d'una metodologia de treball que garanteixi la qualitat i l'eficiència de la feina efectuada.

L'adjudicatària es responsabilitza de l'experiència i coneixement del personal professional proposat i acreditarà documentalment les titulacions requerides abans de l'adjudicació del contracte i quan hi hagi una substitució.

Les hores de formació del personal de l'empresa adjudicatària no formen part d'aquest contracte, no poden afectar al desenvolupament del servei i en cap cas comptaran com hores de treball

2. SISTEMA DE REGISTRE I INFORMACIÓ

Tota la informació i documents que es generin al servei són propietat de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, així com els registres, aplicatius i demés eines i aplicacions que puguin construir-se a tal efecte.

3. IMATGE I COMUNICACIÓ

S'han de tenir en compte els següents criteris:

- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'empresa adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- La titularitat de la documentació escrita i la que resulta de l'elaboració d'informes, estudis o de qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol persona destinatària individual i col·lectiva, pública o privada i que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. La titularitat correspondrà únicament a l'empresa adjudicatària quan aquesta s'adreci a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del servei.
- S'ha d'aplicar sempre la normativa gràfica corporativa de l'Ajuntament de Barcelona (segons el manual que es pot trobar a barcelona.cat/publicacions/normativagrafica) en cas que es faci difusió del servei, i, en cas de dubte es posarà en coneixement de la persona municipal responsable del contracte, la qual canalitzarà la demanada cap al departament de comunicació de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

- Quan hagi demandes d'alguna presentació o participació en alguna jornada o acte d'algun tema relacionat amb el present contracte l'adjudicatària informarà a la persona municipal responsable del contracte, amb qui haurà d'acordar la participació o no i el tipus de participació.

4. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Per desenvolupar totes les tasques objecte del contracte caldrà una coordinació mínima mensual amb la persona responsable del contracte, que pot coincidir o no amb les reunions de treball de les que es parla en aquest plec de condicions.

L'IMPD fixarà en aquesta reunió es prioritats de tramitació i els objectius a assolir en la programació mensual, poden destinar recursos al tràmit que consideri.

En aquesta reunió l'empresa adjudicatària lliurarà un informe en el que farà constar, com a mínim:

- Les hores dedicades durant el mes anterior.
- L'estat dels expedients tramitats i pendents, segons estat de tramitació
- Les tasques pendents de fer, calendarització i previsió de tancament.
- Les anomalies detectades.
- Si escau, proposta de processos de millora.
- Estat, evolució i tancament d'expedients.

Un cop validat, aquest informe s'adjuntarà a la factura.

L'empresa adjudicatària resta obligada a facilitar la informació que sigui suficient i necessària per a la correcta realització de les seves funcions, d'acord amb el que determina aquest plec i el de prescripcions administratives particulars.

4.1. MEMÒRIA ANUAL

Un cop l'any, el mes posterior a la finalització de l'any natural, l'adjudicatària entregará una memòria anual del servei on es reflectiran les dades anuals de la feina realitzada, així com les possibles disfuncions del servei i aquelles propostes de millora a considerar per agilitzar els processos i millorar l'eficàcia i l'eficiència en el procediment d'emissió de targetes d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. La memòria inclourà, com a mínim, la següent informació:

- Nombre de sol·licituds anuals
- Nombre de targetes amb resolució favorable
- Nombre de targetes per modalitat conductor i no conductor
- Nombre de targetes amb resolució desfavorable
- Nombre de desfavorables per modalitat conductor i no conductor
- Nombre de targetes pendents de resolució

- Nombre de duplicats
- Nombre d'expedients tancats per altres causes
- Nombre de targetes d'aparacament provisionals favorables i desfavorables
- Nombre de targetes d'aparcament col·lectives favorables i desfavorables
- Nombre de targetes blanques sol·licitades i emeses

Totes les dades s'hauran de desagregar per sexe. La memòria ha d'incloure una valoració del punts de millora i propostes d'optimització en la gestió.

5. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Sempre i quan es torni a convocar un nou procediment obert un cop finalitzat el present contracte i, si és el cas, la pròrroga, en cas que es doni la circumstància que l'adjudicació del nou contracte s'efectuï a una altra empresa o entitat diferent de la que havia estat adjudicatària fins aquell moment, l'empresa adjudicatària que finalitzi el contracte i la nova empresa o entitat adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació i de funcionament en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

Aquest traspàs també inclourà la gestió de les dades.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat supervisarà i ordenarà aquest traspàs per tal que s'efectuï correctament i no repercuteixi negativament en la gestió ordinària.

En cas que no hi hagi nova licitació el traspàs d'informació es farà a la persona responsable del contracte.

Barcelona, a data de signatura.

Cap del Departament d'Atenció al Públic i Inclusió Laboral de la Direcció de Serveis de Persones amb Discapacitat