



INFORME DE NECESSITAT DE CONTRACTE MENOR DE SERVEIS

OBJECTE: CONTRACTE MENOR DE SERVEI DE SUPORT A LA CIUTADANIA EN PUNTS DE QUIOSC DIGITAL EN EL MARC DEL PROJECTE "TRANSFORMACIÓ DEL MODEL D'ATENCIÓ CIUTADANA"

IMPORT: 14.999,00 EUR IVA NO INCLÓS

Aplicació pressupostària: 11500 92400 22699

Atenent allò establert a l'article 172 del Reial Decret 2568/1986 de 28 de novembre pel qual s'aprova el Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals i a l'article 118 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, s'emet el present informe.

ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ DE NECESSITAT

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 de l'atenció ciutadana i també del foment de la inclusió digital, l'Ajuntament ha implementat dos **Quioscs Digitals, un situat a la Masia Can Palmer i l'altre al Casal Montserratina**, amb l'objectiu d'acostar els serveis electrònics a tota 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 mitjançant:

- L'increment de consultes relatives a l'ús de tràmits telemàtics.
- La detecció de dificultats en el procés d'identificació digital (idCAT, Cl@ve, certificat digital, etc.).
- Les valoracions efectuades per personal tècnic municipal i per les oficines d'atenció ciutadana.

És per tot això, que es considera necessari contractar un **servei específic de suport presencial**, prestat per professionals que desenvolupin funcions d'informadors digitals, amb la finalitat de garantir que el desplegament dels Quioscos Digitals es realitza amb plenes garanties d'ús, accessibilitat i equitat.

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.

2. 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.

3. **Objecte del contracte :** "CONTRACTE MENOR DE SERVEI DE SUPORT A LA CIUTADANIA EN PUNTS DE QUIOSC DIGITAL EN EL MARC DEL PROJECTE "TRANSFORMACIÓ DEL MODEL D'ATENCIÓ CIUTADANA" i codi CPV 79621000-3.

4. **Vigència del contracte:** 23 setmanes des de la data d'inici del contracte durant el mes d'Abril del 2026, a determinar pel Servei d'Innovació social i Govern relacional.

5. **Valor estimat del contracte (VEC):** 14999,00€ (sense IVA).

6. **Pressupost de licitació:** 18148,79€ (IVA inclòs) 21 % (tipus d'IVA).

7. **Aplicació pressupostària:** 11500 92400 22699

8. **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



Departament: Direcció Àrea Alcaldia
Núm. d'expedient: 187/2025/CMSERV2

justifiqui la viabilitat de l'oferta, seguint el procediment establert a l'article 149 de la LCSP.

- **Experiència (fins a 25 punts):**

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

descripció	puntuació
Presenta experiència en prestació de serveis de característiques similars : 5 punts per cadascun.	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, 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



Departament: Direcció Àrea Alcaldia
Núm. d'expedient: 187/2025/CMSERV2

En base a tot l'anterior, SOL·LICITO:

ÚNIC.- Iniciar procediment de contractació per a l'adjudicació del servei de CONTRACTE MENOR DE SERVEI DE SUPORT A LA CIUTADANIA EN PUNTS DE QUIOSC DIGITAL EN EL MARC DEL PROJECTE "TRANSFORMACIÓ DEL MODEL D'ATENCIÓ CIUTADANA" amb inici previst durant el mes d'Abril del 2026 i durant 23 setmanes.

Viladecans, a data de la signatura electrònica.

En prenc coneixement,

Directora de Serveis
d'Innovació Social i Govern
Relacional
Ajuntament de Viladecans
LAURA PARDO FERNANDEZ
04/03/2026 15:29:38

Ajuntament de Viladecans
ROSA CAÑISÀ ABANCÓ
04/03/2026 15:51:22