

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PEL SERVEI PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT A LA GESTIÓ I ASSISTÈNCIA TÈCNICA EN LA TRAMITACIÓ D'EXPEDIENTS DEL DEPARTAMENT DE SERVEIS JURÍDICS I INSPECCIÓ DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la contractació d'un servei especialitzat de suport a la gestió i assistència tècnica en la tramitació d'expedients del departament de Serveis Jurídics i Inspecció del districte de Ciutat Vella.

Amb aquest servei es pretén tenir un control més exhaustiu i agilitzar la gestió documental i la tramitació de determinats expedients del departament esmentat, garantint la qualitat del servei.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'especial configuració del Departament de Serveis Jurídics i Inspecció del districte de Ciutat Vella, del qual depenen els serveis jurídics, les tasques de Secretaria Delegada i els serveis d'inspecció, juntament amb el volum de feina que desenvolupa donant suport a la resta de departaments de districte, les creixents exigències en matèria d'informació i transparència, i l'augment de la complexitat i del nombre de tràmits gestionats en els darrers anys, fan necessària una major inversió de recursos tècnics i humans. Aquests recursos addicionals són imprescindibles per a la gestió de la documentació i de les reclamacions ciutadanes que s'han de tramitar, així com per al correcte seguiment dels expedients del departament.

En aquest context, el servei objecte del contracte té per finalitat donar suport a:

- Suport a la gestió documental en la tramitació de reclamacions i queixes ciutadanes, signatura electrònica de documents, gestió de les notificacions dels actes administratius i gestió de vistes d'expedients.
- Assistència en la tramitació d'expedients concrets: procediments sancionadors abreujats i procediments de celebració de matrimonis civils.

A) SUPORT A LA GESTIÓ DOCUMENTAL:

A.1 Reclamacions/queixes ciutadanes:

Tramitació de les reclamacions i queixes presentades per la ciutadania, que es gestionen mitjançant l'aplicació corporativa IRIS. En aquest marc, el Departament de Serveis Jurídics

Districte de Ciutat Vella

Direcció de Serveis Jurídics, Llicències i Inspecció

Secretaria delegada

C. Ramelleres, 17, 2a planta

08001 - Barcelona

del districte assumeix la responsabilitat de donar resposta a totes les incidències rebudes.

Per cada reclamació o queixa s'obre una fitxa que es gestiona íntegrament, des de la seva entrada fins a l'emissió de la resposta final a la persona interessada.

Durant l'any 2024, el Departament de Serveis Jurídics va tramitar un total de 2.450 reclamacions i queixes ciutadanes.

Les **funcions i tasques** a desenvolupar són:

- Recepció de la queixa / denúncia:
 - Recepció de la fitxa per part d'un dels referents administratius.
 - Verificar si existeix un procediment previ per incorporar-hi la fitxa o, en cas contrari, obrir l'expedient d'inici.
 - Gestió de la resposta al ciutadà, d'acord amb les pautes formals de l'aplicació IRIS.
 - Valorar la idoneïtat o necessitat d'avisar al referent o inspector segons la naturalesa o importància de la sol·licitud
- Elaboració del document de control i seguiment de les queixes/denúncies.

A.2 Signatura electrònica dels documents:

Tramitació de la signatura electrònica dels documents elaborats pel Departament de Serveis Jurídics del Districte de Ciutat Vella. Aquest procés inclou la creació manual i el seguiment del circuit de signatures dels documents tramitats mitjançant aplicacions corporatives que no disposen de circuit de signatura electrònica propi.

Durant l'any 2024, el volum de tramitacions de signatura electrònica va ser aproximadament de 900 documents.

Les **funcions i tasques** a desenvolupar són:

- Inclusió dels documents a l'aplicació o programa corresponent.
- Seguiment de les signatures, fins a la seva completa finalització.
- Descarrega dels documents signats i la subsegüent tramitació corresponent fins la recepció de la notificació.

A.3 Gestió de les notificacions dels actes administratius:

La notificació dels actes administratius elaborats per la Direcció de Serveis Jurídics, Llicències i Inspecció-Secretaria delegada del districte de Ciutat Vella, es pot efectuar mitjançant les modalitats següents:

- a) Notificació electrònica: mitjançant aplicacions informàtiques pròpies de la Direcció o l'Ajuntament.
- b) Notificació manual: mitjançant l'empresa adjudicatària del servei de notificació, que requereix la preparació prèvia del document a notificar.
- c) Notificació mitjançant publicació d'anunci al BOE.

Cadascun d'aquests tipus de notificació comporta un tractament documental específic, tant abans com després de la seva entrega o publicació, incloent-hi el control de la notificació efectiva i l'arxiu de la documentació un cop finalitzat el procediment.

A efectes de fixar un volum representatiu de les notificacions rellevants per a aquesta licitació, es gestionen anualment una mitjana aproximada de 1.000 notificacions manuals.

Les **funcions i tasques** a desenvolupar són:

- Notificació electrònica:
 - Incorporar el document a notificar a les plataformes electròniques corresponents.
 - Fer el seguiment de la notificació electrònica fins a la posada a disposició.
 - Extreure o rebre el justificant d'entrega i arxivar-lo al procediment corresponent. En cas de resultat negatiu, gestionar la notificació manual.
- Notificació manual:
 - Incorporar el document a notificar a l'aplicació de l'empresa externa encarregada de l'entrega de la notificació i realitzar-ne el seguiment fins a l'entrega efectiva.
 - Extreure o rebre el justificant d'entrega i arxivar-lo al procediment corresponent. En cas de resultat negatiu, preparar la notificació mitjançant anunci al BOE.
- Notificació mitjançant publicació d'anunci al BOE:
 - Incorporar el document a l'apartat de notificacions corresponent del lloc web del BOE, completant-ne el registre.
 - Rebre, via correu electrònic, el justificant de publicació i arxivar-lo a l'expedient corresponent.

A.4 Gestió de vistes d'expedients

Tramitació de les peticions de vistes d'expedients que es rebin al Departament, procedint a donar la resposta que correspongui i gestionar el trasllat de la còpia l'expedient si procedeix.

Les **funcions i tasques** a desenvolupar són:

- Rebre les sol·licituds de vistes d'expedients tramitats per la Direcció
 - Comprovar l'interès legítim de la sol·licitud.
 - Reclamar la justificació de l'interès legítim si aquesta manqués.
 - Valorar la denegació de la petició si no s'acredita l'interès legítim.
- Gestionar la preparació i remissió de la còpia de l'expedient, tant si és digital com si és físic
 - En cas d'expedients físics, realitzar-ne l'escaneig incloent l'escaneig de documents especials (com per exemple plànols, entre d'altres).
 - Anonimitzar-ne les dades necessàries segons qui sigui el peticionari de la còpia. Aquesta tasca requereix valorar críticament les dades.
 - Crear l'índex corresponent per l'expedient i afegir-hi els hipervincles i la foliació.
 - Enviar la còpia de l'expedient a l'interessat/peticionari i desar el justificant de l'enviament a l'expedient corresponent.
- Gestionar la compressió/divisió de l'expedient digital o escanejat si correspon
 - Especialment pel cas d'enviament de còpies d'expedients als òrgans jurisdiccionals, cal valorar el pes de l'expedient digitalitzat i realitzar-ne la compressió i/o divisió, creant subarxius que compleixin amb els requisits de pes màxim.
 - Crear l'índex i subíndex corresponent per l'expedient i les respectives divisions, i afegir-hi els hipervincles i la foliació.

A efectes de fixar un volum representatiu d'aquestes tasques per a aquesta licitació, es gestionen anualment una mitjana aproximada de 700 sol·licituds de vistes d'expedients.

B) ASSISTÈNCIA EN LA TRAMITACIÓ DE PROCEDIMENTS:

B.1 Tramitació dels procediments sancionadors abreujats:

La tramitació dels procediments sancionadors abreujats són aplicables als casos d'infraccions lleus a les quals correspon una sanció administrativa inferior a 600 euros.

En el marc d'aquests procediments, es dona trasllat de l'expedient al lletrat o lletrada corresponent per a l'elaboració de l'informe jurídic pertinent, o bé al departament de prevenció, segons correspongui.

Les tasques associades inclouen la tramitació de l'informe jurídic, la proposta de resolució, la resolució definitiva, la signatura electrònica i la posterior notificació de l'acte administratiu.

Durant l'any 2024, el volum d'actuacions relacionades amb expedients sancionadors abrejats va ser de 461 expedients.

Les **funcions i tasques** a desenvolupar són:

- Elaboració de l'expedient a la base de dades del Departament:
 - Relacionar la fitxa i els documents.
 - Obrir l'expedient a la base de dades del departament, segons el protocol.
 - Ordenar la documentació, i indexar-la.
 - Comunicar l'elaboració de l'expedient als corresponents suports administratius per a què el traslladin bé al referent dels lletrats/des, bé al Departament de prevenció.
- Gestió de la signatura electrònica i notificació:
 - Incorporar la documentació a l'aplicació de signatura electrònica i fer-ne el seguiment fins a la seva finalització.
 - Preparar i seguir la notificació fins a la seva entrega efectiva.
 - Extreure o rebre el justificant d'entrega i arxivar-lo al procediment corresponent. En cas de resultat negatiu, gestionar la notificació manual o la seva publicació al BOE segons correspongui.
- Finalització i arxiu de l'expedient:
 - Ordenar i indexar l'expedient complet, en format digital, generant-ne l'índex corresponent i afegint-hi els hipervincles i la foliació.
 - Arxivar l'expedient a la base de dades del districte i comunicar-ne la finalització als suports administratius.

B.2 Tramitació dels procediments de matrimoni civil:

Atenció als contraents, informació sobre els tràmits administratius corresponents i fixació de la data de la cerimònia, en coordinació amb la Regidoria competent en cada cas.

Així mateix, les tasques inclouen la tramitació completa dels expedients de matrimoni civil per a la seva posterior inscripció al Registre Civil.

El Departament de Serveis Jurídics tramita anualment entre 50 i 55 expedients de matrimoni civil, tenint en compte que durant el mes d'agost no se celebren cerimònies.

Les **funcions i tasques** a desenvolupar són:

- Elaboració de l'expedient a la base de dades del Departament:
 - Rebre la sol·licitud per part dels suports administratius que atén la Bústia Ciutadana.
 - Contactar amb els contraents i reclamar la documentació necessària.
 - Verificar l'aportació correcta de tota la documentació, tant dels contraents com dels testimonis.
 - Coordinar la data de celebració amb l'agenda de la Regidoria corresponent, d'acord amb la preferència manifestada pels contraents.
 - Obrir l'expedient amb la fitxa i la documentació aportada, foliant-lo i indexant-lo
- Coordinació amb la Regidoria que correspongui la remissió de l'expedient,
 - Atendre les peticions especials dels contraents (idioma de la celebració, música, lectures, permisos especials d'accés amb vehicle, etc.) i gestionar la remissió de l'expedient.
- Finalització de l'expedient:
 - Arxivar l'expedient i remetre el certificat de celebració al Registre Civil per a la inscripció del matrimoni.

La relació de les tasques i funcions a desenvolupar indicada en cada tràmit, tant del suport a la gestió documental com de l'assistència en la tramitació d'expedients concrets, és merament enunciativa i no limitativa, podent incloure per part del Departament de Serveis Jurídics i Inspecció altres treballs d'anàloga naturalesa.

3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà d'1 any comptador a partir del dia 1 d'abril de 2026 o des de la data següent a la de formalització del contracte si aquesta fos posterior, o del dia que es fixi en el contracte.

La durada total del contracte incloent les eventuais pròrrogues serà de 3 anys. La o les pròrrogues seran per períodes d'1 any.

4. PERSONAL ADSCRIT AL CONTRACTE

L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte durant el temps que duri l'adjudicació.

Districte de Ciutat Vella

Direcció de Serveis Jurídics, Llicències i Inspecció

Secretaria delegada

C. Ramelleres, 17, 2a planta

08001 - Barcelona

- **Perfil professional:** Tècnics i/o gestors administratius.
- **Categoria professional:** Àrea 1, Grup D, nivell 2 del “XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública”.

Els coneixements i capacitats mínimes de les persones encarregades de la realització de les tasques del present contracte, seran les següents:

- Capacitat d'aplicació dels processos propis de l'empresa adjudicatària de garantia de qualitat en el servei prestat.
- Microsoft Office nivell d'usuari: Excel, Word i PowerPoint.
- Capacitat de treball en equip.
- Habilitats comunicatives i organitzatives.
- Capacitat de lectura i comprensió de documentació tècnica i jurídica.
- Coneixement de la naturalesa jurídica i capacitat de classificació dels diferents documents jurídics.
- Coneixement de les diferents fases del procediment administratiu, en relació amb la llei 39/15, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Haurà de tenir un tracte correcte amb les persones dependents del centre on es realitza el servei

5. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària nomenarà un Coordinador del servei que vetllarà pel correcte funcionament del servei, formant i informant el seu personal de les característiques, protocols, actuacions i altres temes relacionats amb la bona marxa dels treballs objecte del contracte.

El Districte designarà un responsable per tal de supervisar l'execució del contracte, i amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de les prestacions, establirà els criteris i línies generals d'actuació del servei.

L'adjudicatari facilitarà al districte un número de telèfon directe de contacte amb el Coordinador del Servei, a fi i efectes de notificar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció.

L'empresa adjudicatària passarà comunicat de les incidències de servei amb el full d'incidències facilitat per la pròpia empresa.

Districte de Ciutat Vella

Direcció de Serveis Jurídics, Llicències i Inspecció
Secretaria delegada
C. Ramelleres, 17, 2a planta
08001 - Barcelona

L'empresa adjudicatària es compromet a dotar del material (excepte els recursos materials descrits a punt 5.2) i suport tècnic necessari per tal de garantir la correcta prestació del servei.

El Coordinador del servei també donarà compte de les següents mesures de seguiment de l'execució del contracte:

1) Lliurament trimestral d'un informe de seguiment on es farà constar la feina desenvolupada, la destinació del temps a cadascuna de les tasques descrites a les clàusules 2.A i 2.B d'aquest plec de condicions tècniques, les possibles propostes de millora i les possibles incidències derivades de l'execució del contracte durant aquest període trimestral.

2) Reunió trimestral entre el responsable de l'empresa i el responsable del contracte, a fi de contrastar l'informe trimestral detallat al punt anterior i proposar les mesures addicionals per esmenar les incidències que es puguin detectar durant l'execució del contracte.

6. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

6.1 LLOC D'EXECUCIÓ

El lloc d'execució de les tasques descrites a la clàusula 2 serà les dependències del Departament de Serveis Jurídics, Llicències i Inspecció del districte de Ciutat Vella, ubicades al carrer Ramelleres, 17, 2a planta.

6.2 RECURSOS MATERIALS

El districte de Ciutat Vella, per raó de la naturalesa del contracte i per raó d'una major eficàcia en el servei, proporcionarà els equips informàtics per a la realització del servei i habilitarà a l'empresa adjudicatària l'accés a les aplicacions de l'Ajuntament que siguin necessàries per la correcta prestació del servei.

6.3 DISTRIBUCIÓ ANUAL DEL SERVEI

Es preveu una **dedicació anual de 3.600 hores de servei**, que es prestaran d'acord amb les necessitats del departament de Serveis Jurídics i Inspecció del districte de Ciutat Vella.

D'acord amb les tasques descrites a la clàusula 2 del present plec, es preveu una distribució anual orientativa de la següent manera:

- a) Suport a la gestió documental de les queixes i denúncies: S'estima un volum anual

aproximat de 2400 queixes i denúncies, amb una dedicació orientativa de 20 minuts per expedient, la qual cosa representa un total aproximat de **818 hores anuals de servei**.

- b) Suport a la gestió documental de la signatura electrònica dels documents: S'estima un volum anual aproximat de 900 documents, amb una dedicació orientativa de 25 minuts per document, la qual cosa representa un total aproximat de **375 hores anuals de servei**.
- c) Suport a la gestió documental de la notificació dels actes administratius: S'estima un volum anual aproximat de 1.000 documents amb notificació, amb una dedicació orientativa de 25 minuts per document, la qual cosa representa un total aproximat de **417 hores anuals de servei**.
- d) Suport en la gestió de vistes d'expedients: S'estima un volum anual aproximat de 700 sol·licituds de vistes d'expedients, amb una dedicació orientativa de 1 hora i 45 minuts per sol·licitud, la qual cosa representa un total aproximat de **1.225 hores anuals de servei**.
- e) Assistència en la tramitació dels procediments sancionadors abreujats: S'estima un volum anual aproximat de 460 expedients, amb una dedicació orientativa de 1 hora i 30 minuts per expedient, la qual cosa representa un total aproximat de **690 hores anuals de servei**.
- f) Assistència en la tramitació dels procediments de celebració de matrimoni civil: S'estima un volum anual aproximat de 50 expedients, amb una dedicació orientativa de 1 hora i 30 minuts per expedient, la qual cosa representa un total aproximat de **75 hores anuals de servei**.

7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte durant el temps que duri l'adjudicació.

Tot el personal destinat a la prestació de servei serà seleccionat, format i contactat per l'empresa adjudicatària. La formació d'aquest personal haurà d'incloure obligatòriament les matèries relacionades amb la prevenció de riscos laborals.

L'empresa haurà d'informar quin serà el conveni d'aplicació per part de la mateixa, als efectes del present contracte i comprometre's a aportar qualsevol documentació que permeti justificar el compliment adequat d'aquests aspectes. L'empresa adjudicatària ha de garantir a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte i durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment, com a mínim, de les condicions salarials que estableixi aquest conveni.

Districte de Ciutat Vella

Direcció de Serveis Jurídics, Llicències i Inspecció

Secretaria delegada

C. Ramelleres, 17, 2a planta

08001 - Barcelona

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar el personal qualificat per a dur a terme els treballs descrits i es compromet a garantir la continuïtat del servei, incloent la cobertura d'absències per vacances o altres eventualitats. A aquest efecte, l'empresa adjudicatària disposarà de personal suplent degudament format i amb capacitat suficient per tal de substituir al personal per presta ordinàriament el servei. Els períodes de vacances i els permisos a que tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals aplicables, no eximeixen a l'empresa adjudicatària de complir amb la prestació dels serveis estipulats.

Les substitucions per suplència, vacances o necessitats del servei, no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades. En cas de baixa laboral, i/o absència, per qualsevol motiu, de la persona assignada al servei, l'empresa adjudicatària haurà de cobrir el servei amb personal degudament format i amb capacitat suficient per tal de substituir al personal per presta ordinàriament el servei.

El districte de Ciutat Vella es reserva el dret d'exigir a l'adjudicatari la substitució dels personal assignat, en cas que aquest no aconsegueixi els criteris definits en aquest contracte quan a actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades. Aquest tipus de substitució s'haurà de realitzar per part de l'adjudicatari amb un temps màxim de 48 hores.

En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir a la persona que presta el servei, ho comunicarà per escrit motivat a la Direcció de Serveis Jurídics, Llicències i Inspecció del districte 48 hores abans de la substitució.

L'empresa adjudicatària del contracte està obligada a complir i mantenir les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, conveni col·lectiu vigent, legislació social, de prevenció de riscos laborals, de protecció de dades personals, fiscal i tributària, i acceptarà que els serveis de l'Ajuntament de Barcelona puguin realitzar quantes comprovacions considerin necessàries.

Els serveis contractats estaran sotmesos a la inspecció i vigilància de l'Ajuntament de Barcelona, així com l'avaluació de la qualitat dels serveis prestats i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària en cas d'incidències.

L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir i introduir les millores necessàries que es vagin implementant en els Protocols de les diverses tasques que realitzi.

8. COMUNICACIÓ

D'acord amb el que estableix l'article 4.2 del Reglament de l'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona, la llengua vehicular de totes les activitats i serveis vinculats al present contracte, sempre que sigui possible, serà el català, com a eina de transmissió de valors d'integració, respecte i cohesió social. Això vol dir que les persones que hagin de prestar els seus serveis en aquest àmbit, ho han de poder fer en català. Per altra banda, tots els documents que es generin hauran d'estar redactats en català. Es reserva el castellà pels casos que així sigui indicat.

9. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

Correspon a l'Ajuntament de Barcelona la titularitat de qualsevol documentació escrita o audiovisual, així com les eines i materials derivats de l'activitat.

L'empresa adjudicatària actuarà com a encarregada del tractament de les dades de caràcter personal per a dur a terme els serveis, d'acord amb el reglament establert a la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD) vigent.

L'entitat adjudicatària ha de garantir l'absoluta confidencialitat sobre la totalitat de les dades i informacions obtingudes i generades durant l'execució del present projecte, comproment-se a utilitzar-les amb l'única i exclusiva finalitat de prestar el servei encarregat. Aquesta obligació ve desenvolupada en el plec de clàusules administratives.

L'empresa adjudicatària farà constar, a tots els elements de comunicació, la propietat municipal del fitxer de les dades municipals i haurà de seguir, a aquests efectes, la normativa i regulació sobre el tractament de les dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Barcelona