

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EEF070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumentIdhome?codigo_entidad=CHA

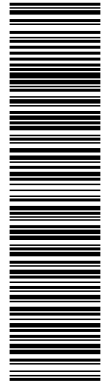


Àrea de Processos i Operativa

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA / INFORME DE NECESSITAT DE LA CONTRACTACIÓ

SOL·LICITUD INICI D'EXPEDIENT

Expedient número	2026.00150	
Objecte del contracte	Servei de Contact Center per a l'atenció a qualsevol persona interessada de dubtes i/o consultes relacionades amb la rehabilitació d'habitatges gestionada pel Consorci de l'Habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona	
Codi de contracte	No aplica	
Qualificació i tipus de contracte	Servei	☒ Administratiu (art. 25 LCSP). ☐ Privat (art. 26 LCSP).
Forma de tramitació del contracte	☒ Ordinària ☐ Urgent (art. 119 LCSP). ☐ Emergència (art. 120 LCSP).	
* Serveis especials de l'Annex IV o de la disposició addicional 41 de la LCSP: *Només aplicarà quan es tracti d'un Servei	☐ SI **** ☒ NO ☐ NO aplica	****En cas d'assenyalar l'opció "SI", els criteris d'adjudicació referents a la qualitat hauran de representar com a mínim el 51% del total.
* Conveni col·lectiu d'aplicació: *Només aplicarà quan es tracti d'un Servei	III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de Contact Center, publicat per Resolució de 30 de maig de 2023, BOE núm. 137, de 9 de juny de 2023 (codi de conveni núm. 99012145012002).	
* Subrogació personal: *Només aplicarà quan es tracti d'un Servei	☒ SI ☐ NO ☐ NO aplica	
** Lloc de posada a disposició del subministrament: *Només aplicarà quan es tracti d'un Subministrament	☐ SI. Lloc: ☒ NO aplica	

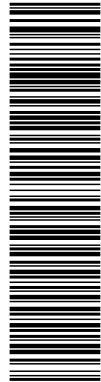


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EEF070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumentIdhome?codigo_entidad=CIA



Àrea de Processos i Operativa

*** Visita d'obres: <i>*Només aplicarà quan es tracti d'una Obra</i>	☐ SI ☐ NO ☒ NO aplica	
*** Data replanteig projecte: <i>*Només aplicarà quan es tracti d'una Obra</i>	☐ SI. ☒ NO aplica	
*** Data aprovació administrativa projecte: <i>*Només aplicarà quan es tracti d'una Obra</i>	☐ SI. ☒ NO aplica	
Lloc d'execució: <i>*Només aplicarà quan es tracti d'un Servei o d'una Obra</i>	☒ La realització del contracte es durà a terme en les dependències de la contractista i, puntualment, a les oficines del CMH a Barcelona (Zona Franca), o allà on aquesta entitat determini (dins de l'àrea metropolitana de Barcelona). ☐ NO exigible. L'execució es podrà realitzar des de qualsevol lloc. ☐ NO aplica.	
Codi (CPV)	Número CPV:	Descripció:
	64214200-1	Serveis de centraletes telefòniques
Procediment de contractació	Obert harmonitzat	
Òrgan de contractació	Director general	
Pressupost de licitació	Base imposable: 108.000,00 euros	
	Tipus d'IVA:	☒ IVA (21%) ☐ Exempció (0%)
		22.680,00 euros
	Total: 130.680,00 euros	

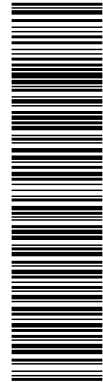


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EE070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumentId/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

Valor estimat del contracte (VEC)	Pressupost de licitació (IVA exclòs): Possibles modificacions (20 %): Possible liquidació addicional: Pròrrogues (2n, 3r i 4t any): Total:	108.000,00 euros 21.600,00 euros 0,00 euros 324.000,00 euros 453.600,00 euros
Necessitat de la contractació	El Consorci de l'Habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant, CMH) té per finalitat el desenvolupament en l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona de les funcions, activitats i serveis en matèria d'habitatge que la normativa vigent atribueix als ens consorciats. Entre aquests serveis es troben la gestió, tramitació i concessió de subvencions en matèria de rehabilitació d'habitatges. En data 9 de setembre de 2026 es va publicar la convocatòria per a la contractació d'aquest servei (codi 2026.00130), expedient del qual es va haver de desistir en data 16 de setembre de 2026 en detectar una infracció no esmenable de les normes d'adjudicació del contracte per no haver estat degudament contemplada la subrogació de personal. En aquest context, atesa la finalització de l'actual contracte del servei de Contact Center el dia 6 de març de 2027, segueix esdevenint necessari tramitar una nova contractació que permeti iniciar la prestació del servei a partir del 7 de març de 2027, garantint així la continuïtat de l'atenció a les persones ciutadanes, agents professionals, empreses i entitats interessades en les actuacions de rehabilitació gestionades pel CMH. Aquesta contractació externa es justifica perquè el CMH no disposa dels mitjans personals ni materials suficients per prestar directament el servei amb el volum, la disponibilitat i l'especialització requerits.	
Termini d'execució / Durada del contracte	UN (1) any, des del 7 de març de 2027 fins al 6 de març de 2028, prorrogable per TRES (3) anys addicionals d'UN (1) any cadascuna de les pròrrogues.	
Naturalesa jurídica de la durada del contracte	☒ De durada (el termini opera com a element definitori de la prestació). ☐ D'execució (el termini opera com a mera circumstància de la prestació).	
Divisió en lots	☐ SI. ☒ NO	No aplica, atès que no hi ha divisió en lots.
Nombre de fonts de finançament	☒ UNA ☐ MÉS D'UNA	

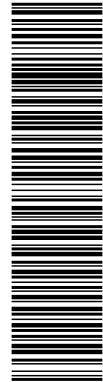


Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EE070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumentIdhome?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

Font/s de finançament	☒ ordinari ☐ [FEDER] ☐ [BEI] ☐ [ELENA] ☐ NG ☐ [...]		
Compra pública d'innovació	☐ SI ☒ NO		
Criteris/clàusules	☒ Ambientals ☒ Socials ☒ Ètics/ques ☒ Lingüístics/ques ☒ Protecció de dades		
Justificació del pressupost	El preu màxim de 24,00 €/hora, IVA exclòs, es desglossa a l'apartat 4 a partir de les taules salarials de 2026 del conveni de Contact Center i d'estimacions de cobertura, mitjans de producció, despeses generals i benefici industrial. El pressupost anual correspon a 4.500 hores.		
Determinació del preu	☒ Preus unitaris: Preu hora del/s operador/s adscrit/s al servei: 24,00 €/hora (IVA exclòs) ☐ Preu a tant alçat		
Criteris d'adjudicació	☒ Preu ☒ Altres: percentatge de personal adscrit a l'execució del contracte amb contracte laboral indefinit, termini d'implantació i posada en marxa del servei, certificats i criteris qualitatius mitjançant judici de valor.		
Persona responsable del contracte del CMH	Violeta Iglesias Pons, Arquitecta de l'Àrea de Processos i Operativa.		
Inclusa en la contractació programada anual publicada a la PSCP?	☒ SI ☐ NO		
Tractament de dades de caràcter personal	☒ SI ☐ NO	La contractista tindrà condició d'encarregada del tractament? ☒ SI ☐ NO	Dades que es tractaran, si escau: ☒ Identificatives ☒ Característiques personals ☒ Tributàries o econòmico-financeres (si escau) ☒ Circumstàncies socials (si escau) ☐ Acadèmiques i professionals ☐ Especialment protegides ☒ Altres: dades de contacte i



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A69C3E2DE7EE070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumentIdhome?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

			informació vinculada a consultes i expedients.		
Dades pressupostàries	Any:	LOTS (si n'hi ha):	Partida pressupostària:	Despesa prevista (IVA exclòs):	Despesa prevista (IVA inclòs):
	2027 2028	No aplica	1522.22799 Altres treballs realitzats per empreses i professionals	90.000,00 € 18.000,00 €	108.900,00 € 21.780,00 €
Altra informació a tenir en consideració	☒ SI: el nou contracte s'ha de tramitar perquè la prestació s'iniciï a partir del 7 de març de 2027, immediatament després de la finalització de l'actual contracte el 6 de març de 2027. ☐ NO				
Documentació adjunta	☒ PPT				

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina 6 de 28

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per _2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

1. Justificació de la necessitat

El Consorci de l'Habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant, CMH) té per finalitat el desenvolupament en l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona de les funcions, activitats i serveis en matèria d'habitatge que la normativa vigent atribueix als ens consorciats.

La naturalesa i extensió de les necessitats a satisfer mitjançant el present contracte consisteix en les tasques que el CMH té encomanades a través dels seus estatuts fundacionals, i entre les quals està abordar i impulsar projectes globals de rehabilitació en Àrees de Conservació i Rehabilitació, tant com gestionar les convocatòries i programes d'ajuts a la rehabilitació vigents en el territori metropolità.

Amb aquesta finalitat és necessari contractar i gestionar un seguit de serveis que comporten regulacions especials i particulars de cadascun d'ells que els facin, a més, operatius i idonis per als seus objectius. El CMH té configurada una estructura organitzativa limitada que li permet gestionar i coordinar tots aquells àmbits societaris propis de l'objecte pel qual va ser constituït. No obstant això, i degut a l'ampli ventall d'actuacions que això implica, i atenent a l'especificitat de cadascuna d'elles, per a una adequada resolució esdevé fonamental comptar amb mecanismes d'atenció a les persones, de suport als possibles usuaris, empreses (administradors de finques, contractistes...) i altres entitats (ajuntaments, col·legis professionals, gremis...) que donin suport en la informació i gestió dels ajuts, així com dels serveis del CMH. És per això que, la contractació d'aquest **SERVEI DE CONTACT CENTER PER A L'ATENCIÓ A QUALEVOL PERSONA INTERESSADA DE DUBTES I/O CONSULTES RELACIONADES AMB LA REHABILITACIÓ D'HABITATGES GESTIONADA PEL CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA** esdevé necessari.

És per aquesta raó que, en data 9 de setembre de 2026, es va publicar la licitació per a la contractació d'aquest servei (codi 2026.00130). No obstant això, a causa de la presència d'una infracció no esmenable de les normes d'adjudicació del contracte, consistent en la manca d'indicació de la necessitat de subrogar-se en el personal de l'anterior prestatari, com tampoc de la informació dels contractes laborals d'aquests, en data 16 de setembre de 2026 es va desistir d'aquest expedient.

Ara bé, la contractació d'aquest servei segueix sent una necessitat a cobrir. D'aquesta manera, atès que l'actual contracte del servei de contact center finalitza el dia 6 de març de 2027, la nova contractació s'ha de preveure a partir del 7 de març de 2027, per tal d'evitar qualsevol interrupció del servei i garantir la continuïtat en l'atenció multicanal a la ciutadania i als diferents agents que intervenen en els processos de rehabilitació.

2. Terminis

— DURADA DEL CONTRACTE: es proposa la següent duració del contracte:

- Duració inicial: UN (1) any.
- Pròrroga: SÍ. TRES (3) pròrrogues d'UN (1) any adicional cadascuna.

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina 7 de 28

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per _2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

- TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ D'OFERTES: Donat que estem davant d'una contractació oberta i harmonitzada, i que la licitació és electrònica, es considera que el termini per a la presentació d'ofertes de TRENTA (30) dies és suficient de cara a preparar i presentar les ofertes.
- TERMINI DE GARANTIA: Es proposa: UN (1) any, a comptar a partir de la signatura de l'acta de conformitat del servei.
- DATA PREVISTA D'INICI: 7 de març de 2027, atès que el dia 6 de març de 2027 és l'últim dia de vigència de l'actual contracte del servei de *Contact Center*.

3. Divisió en lots

I.- Normativa que regula la qüestió relativa al NO fraccionament en lots d'un contracte del sector públic.

La divisió de l'objecte del contracte en lots es troba regulada a l'article 99.3 de la LCSP, en el que es disposa el següent:

"Siempre que la naturaleza o el objeto del contrato lo permitan, deberá preverse la realización independiente de cada una de sus partes mediante su división en lotes, pudiéndose reservar lotes de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta.

No obstante lo anterior, el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente, salvo en los casos de contratos de concesión de obras. (..)"

Tal i com s'exposarà en el punt següent del present informe de necessitat, concorren en aquest contracte els elements necessaris per justificar que el mateix no es divideixi en lots.

II.- Justificació de la NO divisió en lots.

- *Per raons del servei:* en el present cas, al tractar-se d'un contracte que té per objecte un servei de *contact center* per atenció a persones, no sembla ni factible ni recomanable la seva "lotificació" en el ben entès que la mateixa empresa que facilita aquest servei és la mateixa que vetllarà pel seu correcte funcionament. I és que la pràctica totalitat d'empreses que es dediquen a prestar serveis d'aquest tipus, ofereixen els dos serveis: el de *contact center* i el de gestió de seguiment i control que no pot ser assumit pel CMH amb el personal propi, motiu pel qual no es poden contemplar divisions separades que impediria la gestió integral del propi servei.
- *Per raons de funcionalitat:* una vegada analitzada la recomanació de no dividir en lots per raons del propi servei, també raons de funcionalitat recomanen no fer-ho. Dividir el contracte en diferents serveis per a la gestió dels objectius del CMH dificultaria considerablement i pràcticament impediria l'adequada funcionalitat del servei de *contact center*, atès que perdria la seva integritat a més de que requeriria de diferents operadors, quan potser depenent del

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina 8 de 28

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per _2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

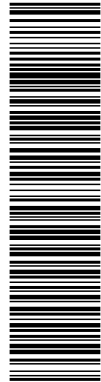
volum de trucades, només se'n necessitarà un. Precisament, aquest caràcter integral és el que permetrà dotar d'eficiència i eficàcia les gestions a realitzar per les diverses àrees del CMH. Dit d'una altra manera, una licitació per lots resultaria excessivament difícil o onerosa des del punt de vista tècnic, atès que el servei no seria rendible i la necessitat de coordinar als diferents contractistes per als diversos lots podria comportar greument el risc de soscarvar l'execució adequada del contracte.

- *Per raons de mercat:* el fet de no "lotificar" el servei no produeix cap perjudici al mercat (empreses licitadores), donat que la pràctica totalitat d'empreses es dediquen a facilitar aquest servei manera global, i no separada. Per tant, considerem que no fer la lotificació no suposa cap limitació de la concurrència. Tot el contrari, lotificar sí que pot suposar que a un gran nombre d'empreses del sector no l'interessi participar en la licitació, ja que encara es desconeix el volum de trucades que podrà comportar l'execució del contracte.
- *Per raons de responsabilitat:* Un servei com el que es pretén contractar fa que sigui molt difícil identificar la responsabilitat d'una pluralitat de contractistes en el cas de lotificació. Dit d'una altra manera, en cas d'un problema tècnic o personal, resultaria summament complicat i de difícil identificació, determinar quina de les contractistes ha generat el perjudici, generant tanmateix un greuge al particular que no entendria de pluralitat de contractistes. Per aquesta raó, per raons de responsabilitat de la/les pròpia/es contractista/a, per raons de la supervisió del servei per part del CMH i per raons de funcionalitat de cara a qualsevol persona usuària del servei, no esdevé recomanable la lotificació del mateix.
- *Per raons econòmiques:* al CMH, com a Administració Pública, el fet de no licitar de manera separada no li suposa cap cost addicional ni increment de les despeses. Tot el contrari, pel principi d'economies d'escala, la licitació conjunta en un sol lot del servei li confereix directament i indirectament una millor optimització dels recursos públics.

III.- Conclusió.

En el supòsit que aquí ens ocupa amb la licitació conjunta del contracte sense divisió en lots, el que es pretén és dotar d'una major eficiència i coordinació aquest servei de *contact center* i, a més, l'aprofitament d'economies d'escala que no s'aconseguiria en cas de fraccionament del seu objecte en diferents lots.

Per tot l'indicat, s'informa que, a criteri de qui subscriu el present informe, per les esgrimides (i) raons del servei, (ii) raons de funcionalitat, (iii) raons de mercat, (iv) per raons de responsabilitat, (v) i per raons econòmiques, no es considera procedent ni justificada la divisió del contracte en lots.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EE070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocument?home?codigo_entidad=CJA



Àrea de Processos i Operativa

4. Justificació del pressupost

4.1. Preu unitari i volum anual de referència màxim

Es proposa un preu unitari màxim de 24,00 € per hora d'operador/a adscrit/a al servei, IVA exclòs. Aquest preu integra la prestació d'atenció, la supervisió, els recursos tècnics i organitzatius, les despeses generals i el benefici industrial, sense facturació separada d'aquests conceptes.

A efectes de dimensionament pressupostari s'estableix un volum anual de 4.500 hores d'operador/a. Per tant, el pressupost anual sense IVA és de 4.500 hores × 24,00 €/hora = 108.000,00 euros. La supervisió està inclosa en el preu unitari i no s'afegeix al nombre d'hores facturables.

El dimensionament és una estimació de despesa i no una garantia de consum. L'adscripció efectiva d'operadors/es s'ajustarà a les necessitats del servei i al PPT; només seran abonables les hores efectivament prestades, autoritzades i conformades, dins dels límits contractuals.

4.2. Referències salarials i hipòtesis de càlcul

La base salarial és la de les taules de 2026 del III Conveni col·lectiu estatal de Contact Center, publicades al BOE de 6 de març de 2026 (BOE-A-2026-5300). Als efectes exclusius d'aquesta estimació es pren el nivell 6, supervisor/a A, i el nivell 10, operador/a. Les dedicacions de càlcul s'ajusten a les 4.500 hores anuals, segons l'apartat 4.3, sense alterar els salaris anuals de referència, les obligacions de subrogació ni els mitjans exigits al PPT.

Per al període inicial de març de 2027 a març de 2028 s'adopta una previsió prudencial del 5 % sobre les taules de 2026. És una hipòtesi pressupostària, no una revisió salarial pactada ni un IPC oficial. Els costos empresarials es valoren amb un coeficient estimatiu conjunt del 33 % sobre la retribució projectada; no equival a un tipus legal únic de cotització. Els imports s'arrodoneixen al cèntim en cada operació.

Perfil de referència	Salari anual 2026 (€)	Retribució prevista (+5 %) (€)	Cost empresarial (33 %) (€)	Cost anual total (€)
Supervisor/a A (nivell 6)	20.624,78	21.656,02	7.146,49	28.802,51
Operador/a (nivell 10)	17.139,58	17.996,56	5.938,86	23.935,42

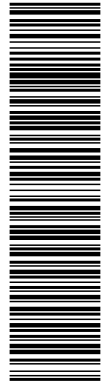
Les referències retributives s'apliquen sense diferenciació per gènere.

4.3. Costos directes i cobertura de les hores de servei

Dotació de referència	Nombre	Dedicació	Import anual (€)
Supervisor/a A	1	44,90 % aprox.	12.930,96
Operador/a	3	1.500 h/figura	61.059,74
Subtotal personal de referència			73.990,70

Les 4.500 hores equivalen, a efectes de càlcul, a tres figures de 1.500 hores anuals (85,03% de la jornada de referència de 1.764 hores). El cost imputat és de 61.059,74 euros (4.500 × 23.935,42 / 1.764). No s'hi afegeixen hores de reforç.

La supervisió s'imputa a raó de 2,873547 euros per hora d'operador/a: 12.930,96 euros anuals, equivalents aproximadament al 44,90% del cost anual de referència. Les dedicacions són només de càlcul pressupostari.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EE070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/DocumentId/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

S'afegeix una dotació de continuïtat del 5% sobre 73.990,70 euros: 3.699,54 euros, per a substitucions, absències retribuïdes i formació amb cobertura. No duplica vacances ni descansos descomptats de la jornada anual, ni genera hores facturables addicionals.

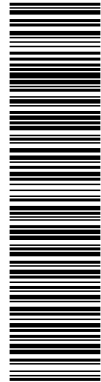
Costos directes anuals	Import (€)
Personal de referència	73.990,70
Dotació de continuïtat: 5% del personal	3.699,54
TOTAL COSTOS DIRECTES	77.690,24

4.4. Costos indirectes, despeses generals i benefici industrial

S'estimen 15.548,62 euros anuals per a plataforma, comunicacions, equipament, manteniment, instal·lacions i seguretat de la informació, per imputació proporcional a les hores i ajust d'un cèntim. És una estimació, no un cost acreditat amb ofertes de proveïdors.

S'aplica un 13 % als costos directes per a gestió general de l'empresa, sense duplicar els mitjans de producció, i un 6 % per a benefici industrial. Són hipòtesis de pressupostació, no percentatges legalment obligatoris.

Costos indirectes i altres conceptes anuals	Import (€)
Mitjans de producció no salarials (estimació)	15.548,62
Despeses generals: 77.690,24 € × 13 %	10.099,73
Benefici industrial: 77.690,24 € × 6 %	4.661,41
TOTAL COSTOS INDIRECTES I ALTRES CONCEPTES	30.309,76



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EEF070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/DocumentId/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

4.5. Pressupost base de licitació i distribució pressupostària

Amb aquest desglossament, el cost anual total és de 77.690,24 euros de costos directes més 30.309,76 euros de costos indirectes, despeses generals i benefici industrial: 108.000,00 euros. Dividit entre 4.500 hores, resulta un preu màxim de 24,00 euros/hora, IVA exclòs.

Concepte	Import (€)
Pressupost anual de licitació (IVA exclòs)	108.000,00
IVA (21 %)	22.680,00
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (IVA INCLÒS)	130.680,00

Es manté la distribució pressupostària estimativa de 10/12 per a 2027 i 2/12 per a 2028, sense alterar el termini del 7 de març de 2027 al 6 de març de 2028 ni la imputació segons la despesa efectivament meritada.

Exercici	Despesa sense IVA (€)	IVA (21 %) (€)	Despesa amb IVA (€)
2027	90.000,00	18.900,00	108.900,00
2028	18.000,00	3.780,00	21.780,00
TOTAL	108.000,00	22.680,00	130.680,00

4.6. Valor estimat del contracte

El VEC inclou un any inicial, tres possibles pròrrogues anuals i una previsió total de modificacions del 20 % del pressupost inicial sense IVA, sense import addicional per liquidació d'unitats d'execució.

Concepte	Import sense IVA (€)
Durada inicial: un any	108.000,00
Tres pròrrogues: 108.000,00 € × 3	324.000,00
Previsió total de modificacions (20 % inicial)	21.600,00
Possible liquidació addicional d'unitats	0,00
VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	453.600,00

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina **12 de 28**

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per 2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

5. Condicions de capacitat i solvència

CAPACITAT: com a criteris de capacitat es proposa que s'apliquin els determinats per la normativa que li sigui d'aplicació.

SOLVÈNCIA: Com a criteris de solvència, es proposen els següents:

a) Solvència econòmica i financera:

- Volum anual de negoci de, com a mínim, 162.000,00 euros, en l'exercici fiscal tancat de major volum d'entre els TRES (3) darrers exercicis (anys).

L'acreditació d'aquest requisit s'efectuarà mitjançant la presentació dels comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en el registre, i en cas contrari, pels dipositats al registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

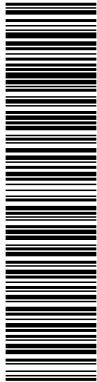
En el cas de que la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

Justificació de la solvència econòmica i financera:

Es fixa el volum anual mínim de negoci en 162.000,00 euros, equivalent a 1,5 vegades el pressupost anual sense IVA (108.000,00 € × 1,5), per exigir una capacitat econòmica proporcionada a la dimensió anual de la prestació, d'acord amb l'article 87 de la LCSP.

b) Solvència tècnica o professional:

- Els licitadors hauran d'acreditar, mitjançant una relació dels principals serveis o treballs realitzats durant els darrers tres (3) anys, serveis de naturalesa igual o similar als que constitueixen l'objecte del contracte, de manera que l'import anual acumulat en l'any de major execució sigui, com a mínim, de 75.600,00 euros, IVA exclòs. Als efectes de determinar la igual o similar naturalesa dels serveis, s'atendrà als tres primers dígits dels respectius codis CPV, sens perjudici que el PCAP pugui establir altres sistemes de classificació admesos per l'article 90.1.a) de la LCSP.
Els licitadors hauran d'aportar certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a manca d'aquest certificat, mitjançant una declaració responsable de la persona empresària acompanyada de documents en disposició de la mateixa que acreditin la realització de la prestació.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EE070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/DocumentId/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

Justificació de la solvència tècnica o professional:

S'ha considerat adequat recórrer a un criteri basat en l'experiència de la licitadora en la prestació de serveis de naturalesa igual o similar als que constitueixen l'objecte del contracte. L'import anual acumulat mínim de 75.600,00 euros equival al 70 % del pressupost anual sense IVA (108.000,00 € × 0,70), prenent com a referència el paràmetre de l'article 90.2 de la LCSP. Aquesta experiència permet acreditar la capacitat tècnica suficient per a l'execució del contracte.

COMPROMÍS DE MITJANS MATERIALS O PERSONALS: haurà de comprometre's a adscriure al contracte una persona supervisora/coordinadora, de conformitat amb l'establert al PPT, per a la seva correcta execució*.

* Inicialment, el servei comptarà amb 1 operador. A partir dels indicadors periòdics i les necessitats del servei que vagin sortint un cop posat en marxa, aquest nombre d'operadors es podria incrementar. La dedicació d'aquests operadors serà exclusiva per al present servei.

CLASSIFICACIÓ: entenent que la Llei no ho exigeix, es prefereix que no s'insereixi classificació.

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina **14 de 28**

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per 2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

6. Justificació dels criteris de valoració

D'acord amb el previst a l'article 145 de la LCSP, procedeix l'aplicació de més d'un criteri de valoració donat que la prestació objecte de la present licitació correspon a un contracte de serveis susceptible de millores.

Els criteris d'adjudicació proposats han estat formulats de manera objectiva, amb ple respecte als principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat:

- **Criteris quantificables de manera automàtica (60 punts)**, la seva valoració es desprèn directament de l'aplicació de fórmules matemàtiques:

FINS A 60 PUNTS

S'avaluarà amb criteris automàtics o mitjançant fórmules automàtiques:

- ✓ Preu/hora per operador/a adscrit/a al servei (preu màxim, IVA exclòs, de 24,00 €/h). Fins a 30 punts. Aplicació de la fórmula establerta per calcular la baixa de les ofertes econòmiques de totes les licitacions del CMH (DIRECTRIU 1/2020, D'APLICACIÓ DE FÓRMULES DE VALORACIÓ I PUNTUACIÓ DE LES PROPOSICIONS ECONÒMICA I TÈCNICA):

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
 P = Punts criteri econòmic
 O_m = Oferta Millor
 O_v = Oferta a Valorar
 IL = Import de Licitació
 VP = Valor de ponderació

$IL = 24€/h$
 $P = 30$
 $VP = 1,3$

- ✓ Percentatge de personal adscrit a l'execució del contracte amb contracte laboral indefinit. Fins a 15 punts. S'aplicarà la fórmula següent:

$$P_i = \left[\frac{PC_i}{PC_{max}} \right]^{\frac{1}{5}} \times P_{max}$$

P_i : Puntuació de l'oferta i
 PC_i : Percentatge de personal adscrit amb contracte laboral indefinit ofert per la licitadora
 PC_{max} : Màxim percentatge ofert del total de les ofertes del full d'obertura.
 P_{max} : Puntuació màxima

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina 15 de 28

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per _2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

La valoració del percentatge de personal adscrit a l'execució del contracte amb contracte laboral indefinit es justifica per la incidència directa que l'estabilitat de l'equip té en la qualitat i continuïtat del servei. La prestació té una elevada intensitat de mà d'obra, representant els costos de personal la part principal del pressupost anual, i requereix que el personal adscrit adquireixi un coneixement específic dels programes, procediments, eines, protocols i criteris de resposta del CMH. El PPT preveu, precisament per aquest motiu, períodes específics de formació inicial i de transmissió de coneixements en cas de substitució. Una major estabilitat contractual del personal adscrit afavoreix la reducció de la rotació, la conservació del coneixement adquirit, l'homogeneïtat de les respostes i la continuïtat de l'atenció, incidint directament en la qualitat de la prestació. El criteri es limita exclusivament a les posicions de referència adscrites a l'execució del contracte, i no a la plantilla general de la licitadora, i el percentatge ofert haurà de mantenir-se durant l'execució respecte de les posicions efectivament activades.

- ✓ Termini per a la implantació i posada en marxa del servei. Fins a 5 punts. S'aplicarà la fórmula següent:

$$P_{of} = P * \frac{T_{me}}{T_{of}}$$

P_{of} : Puntuació obtinguda per l'oferta

P : Punts criteri

T_{me} : Termini menor de totes les ofertes, expressat en dies naturals

T_{of} : Termini de l'oferta que s'està avaluant, expressat en dies naturals

- ✓ Certificats. Fins a 10 punts. La valoració d'aquests criteris es configura de manera automàtica, mitjançant l'assignació d'una puntuació fixa de 4, 2 i 4 punts, respectivament, quan s'acrediti el compliment de les condicions que s'hauran d'establir en el PCAP, i de zero punts quan no s'acrediti. La comprovació recaurà sobre la documentació acreditativa, el seu abast i la vinculació amb els processos i recursos oferts per executar el contracte, així com sobre el compromís exprés de mantenir-ne l'aplicació durant tota l'execució. No s'estableixen graduacions subjectives de la puntuació.

En conseqüència, es considera que la seva disponibilitat i aplicació a l'execució del contracte permet obtenir una prestació qualitativament superior i valorar la millor relació qualitat-preu de les ofertes, de conformitat amb els articles 145.1, 145.2, 145.5 i 145.6 de la LCSP.

- CERTIFICACIÓ UNE-ISO/TS 24082:2025 o equivalent: excel·lència en el disseny del servei = 4 punts.

La valoració de la certificació UNE-ISO/TS 24082:2025, o equivalent, es justifica per la conveniència que el servei de *contact center* incorpori una metodologia estructurada de disseny i millora de l'atenció, centrada en les necessitats i l'experiència de les persones usuàries.

El servei objecte del contracte s'adreça a persones ciutadanes, professionals, empreses i entitats amb necessitats d'informació diferents en relació amb les actuacions i els ajuts a la rehabilitació gestionats pel CMH. En aquest context, es considera rellevant disposar de

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina **16 de 28**

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per _2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

procediments que permetin identificar aquestes necessitats, detectar dificultats en les interaccions i adaptar l'atenció per facilitar la comprensió de la informació i una orientació adequada.

El valor afegit que es pretén valorar és l'aplicació al contracte d'una metodologia acreditada per dissenyar, avaluar i millorar l'experiència d'atenció, incorporant la informació obtinguda de les persones usuàries. No es valora, per tant, una característica general o reputacional de l'empresa, sinó la seva aplicació efectiva al servei ofert al CMH.

- CERTIFICACIÓ ISO/IEC 27001 o equivalent: seguretat de la informació = **2 punts**.

La valoració de la certificació ISO/IEC 27001, o equivalent, es justifica per la incidència directa que la seguretat de la informació té en la qualitat i la continuïtat del servei de *contact center*, atès que la seva execució comporta l'accés i el tractament d'informació de les persones usuàries i de les consultes relacionades amb les actuacions del CMH.

Es pretén valorar l'aplicació al servei d'un sistema acreditat de gestió dels riscos de seguretat que comprengui els processos, els sistemes i els recursos utilitzats en l'execució contractual. Aquest sistema ha de contribuir a prevenir accessos no autoritzats, alteracions o pèrdues d'informació i interrupcions que puguin afectar l'atenció, així com a gestionar les incidències i revisar l'eficàcia de les mesures adoptades.

El valor objecte de puntuació no és el simple compliment de les obligacions legals en matèria de protecció de dades, exigible a totes les licitadores, sinó l'aplicació efectiva d'un sistema de gestió de la seguretat verificat i sotmès a seguiment. No es valoraran certificacions l'abast de les quals no comprengui els processos o recursos amb què es prestarà el servei.

- CERTIFICACIÓ UNE-EN-ISO 18295-1 o equivalent: qualitat operativa del contact center = **4 punts**.

La valoració de la certificació UNE-EN ISO 18295-1, o equivalent, es justifica per la seva vinculació específica amb la prestació de serveis de *contact center* i amb la qualitat operativa de l'atenció que constitueix l'objecte del contracte.

Es pretén valorar l'aplicació al servei del CMH d'un model acreditat de funcionament que integri procediments d'atenció homogenis, una adequada organització de les responsabilitats, la competència i formació del personal, la gestió de les incidències i reclamacions i el seguiment dels resultats mitjançant indicadors.

Aquesta sistemàtica resulta especialment rellevant per mantenir la coherència de les respostes facilitades, detectar desviacions en la prestació i adoptar actuacions correctores, en connexió amb els protocols d'atenció, el registre de les interaccions i els informes de seguiment previstos per al servei.

En conseqüència, la puntuació es vincula a l'aplicació efectiva d'aquests procediments a l'execució contractual, i no a la mera disponibilitat d'una certificació general de l'empresa.

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina **17 de 28**

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per _2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

• **Criteris quantificables mitjançant judici de valor (40 punts).**

FINS A 40 PUNTS

L'oferta haurà de presentar:

- METODOLOGIA DE TREBALL [màxim 5 fulls DIN-A4 a una cara), lletra Arial 11, interlineat simple, marges 2 cm. (superior, inferior, dreta i esquerra)] – FINS A 12 PUNTS.
- IMPLEMENTACIÓ I POSADA EN MARXA DEL SERVEI [màxim 5 fulls DIN-A4 a una cara), lletra Arial 11, interlineat simple, marges 2 cm. (superior, inferior, dreta i esquerra)]. – FINS A 12 PUNTS.
- EQUIP DE TREBALL I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI [màxim 4 fulls DIN-A4 a una cara), lletra Arial 11, interlineat simple, marges 2 cm. (superior, inferior, dreta i esquerra)]. – FINS A 9 PUNTS.
- NIVELL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI. INDICADORS DE QUALITAT [màxim 4 fulls DIN-A4 a una cara), lletra Arial 11, interlineat simple, marges 2 cm. (superior, inferior, dreta i esquerra)]. – FINS A 5 PUNTS.
- MILLORES I VALORS DIFERENCIALS (màxim 2 fulls DIN-A4 a una cara), lletra Arial 11, interlineat simple, marges 2 cm. (superior, inferior, dreta i esquerra) – FINS A 2 PUNTS.

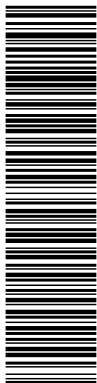
IMPORTANT: En relació amb la documentació aportada en aquest sobre, s'haurà de tenir en compte que:

- La documentació s'haurà de presentar en format .pdf.
- Incrementar el número de fulls màxim comportarà que no es valori l'excés de fulls que superin el límit establert. No es computarà en el número màxim de fulls les portades, índex o similars, que no aportin informació addicional.
- La informació haurà d'estar ben estructurada i amb un llenguatge clar i intel·ligible.
- La memòria subjecte a judici de valor **no ha d'anticipar el termini ofert ni el percentatge de personal o altres dades puntuables automàticament.**

(Els criteris d'adjudicació estan definits no per la importància de valoració i, per tant de punts, sinó com una seqüència lògica en el procediment de respostes: en primer lloc identificació de tasques i procediments i després propostes de la licitadora).

1. Metodologia de treball fins a 12 punts

Les licitadores hauran de presentar una explicació sobre la metodologia de treball que proposa emprar per al present servei, segons les necessitats del servei exposades en el PPT, fent referència a aquells aspectes crítics que consideri adients (màxim 2) i la forma d'eliminar o minimitzar el seu impacte, així com també els protocols i estratègia per garantir la qualitat i homogeneïtat de les atencions prestades i el registre en la BDD.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EEF070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/DocumentId/home?codigo_entidad=CIA



Àrea de Processos i Operativa

Aquest apartat es valorarà segons la qualitat i coherència de la metodologia presentada i els aspectes crítics detectats i les mesures proposades per reduir-les o minimitzar-les.

Sistemàtica de valoració

Qualificació de la metodologia de treball	Puntuació
Coherent i amb alt grau de detall	6 punts
Coherent amb baix grau de detall	3 punts
Correcte amb manca de detall	1,50 punts
No aporta o amb informació incongruent	0 punts

Referent als aspectes crítics (puntuació per criteri, màxim 2 criteris)

Aspectes crítics. Descripció i mesures proposades	Puntuació
Aspecte rellevant amb propostes coherents i alt grau de detall	3 punts
Aspecte rellevant amb propostes poc coherents o baix nivell de detall	1,50 punts
Aspecte correcte amb manca de detall	0,75 punts
No aporta o amb informació incongruent	0 punts

2. Implementació i posada en marxa del servei fins a 12 punts

Les licitadores hauran de presentar una memòria referent a totes les tasques necessàries per a la implementació i posada en marxa del servei, des de la creació de procediments i manual d'estils per tal de donar resposta a les necessitats del CMH, com les eines i sistemes digitals a implementar.

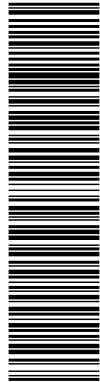
Aquest apartat es valorarà segons la qualitat, coherència i grau de detall de la memòria presentada.

Sistemàtica de valoració

Qualificació de la memòria	Puntuació
Coherent i amb alt grau de detall	12 punts
Coherent amb baix grau de detall	8 punts
Correcte amb manca de detall	4 punts
No aporta o amb informació incongruent	0 punts

3. Equip de treball i organització del servei fins a 9 punts

Les licitadores hauran de presentar una memòria on s'expliqui:



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EEF070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumentIdhome?codigo_entidad=CIA



Àrea de Processos i Operativa

- a) L'estructura organitzativa de l'equip adscrit al servei. Personal, tasques i responsabilitats.
- b) Dimensionament de l'equip d'atenció a la ciutadania i pla formació de l'equip de treball. Com es realitza la incorporació d'operadors/es al servei, quina formació es realitza, quins paràmetres justifiquen el seu increment, etc.
- c) Protocol d'organització del servei davant situacions excepcionals (fallides tècniques o del sistema, incidència a les instal·lacions de l'adjudicatària, etc.)

Aquest apartat es valorarà segons la qualitat, coherència i grau de detall de la memòria presentada de cadascun dels apartats assenyalats.

Sistemàtica de valoració

Qualificació de la memòria	Puntuació per apartat		
	a)	b)	c)
Coherent i amb alt grau de detall	3 punts	3 punts	3 punts
Coherent amb baix grau de detall	1,50 punt	1,50 punt	1,50 punt
Correcte amb manca de detall	0,75 punts	0,75 punts	0,75 punts
No aporta o amb informació incongruent	0 punts	0 punts	0 punts

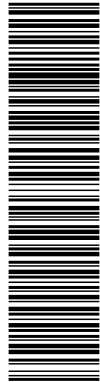
4. Nivell de prestació del servei. Indicadors de qualitat fins a 5 punts

Les licitadores hauran de presentar una memòria i/o procediment explicatiu on es detalli les accions i mesures per tal de garantir els nivells/indicadors de qualitat dels servei. A més hauran de mostrar informes exemplificatius d'aquestes dades en, com a mínim, informes setmanals i mensuals.

En cas de voler mostrar exemples d'informes amb més detall, aquests es podran col·locar dins un apartat annex "Documentació complementària".

Sistemàtica de valoració

Qualificació de la memòria	Puntuació
La memòria és coherent i amb alt grau de detall de les accions a realitzar per garantir la qualitat del servei.	5 punts
La memòria és coherent amb baix grau de detall de les accions a realitzar per garantir la qualitat del servei.	2,50 punts
La memòria és correcta amb manca de detall de les accions a realitzar per garantir la qualitat del servei.	1,25 punts
No aporta o amb informació incongruent	0 punts



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EE070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/DocumentId/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

5. Millores i valors diferencials fins a 2 punts

Les licitadores hauran de presentar com màxim 2 millores del servei o fets diferencials que resultin positius per l'execució del servei i que contribueixin a millorar i/o complementar la prestació i la seva qualitat. Aquestes millores en cap cas suposaran un cost addicional al CMH.

Millora A — Accessibilitat i atenció inclusiva (màxim 1 punt): mesures addicionals a les exigides al PPT per facilitar l'atenció a persones amb discapacitat, dificultats de comprensió, bretxa digital o situacions de vulnerabilitat, com ara sistemes de retorn de trucada, llenguatge planer, adaptació accessible dels canals o protocols específics d'acompanyament.

Millora B — Informació, anàlítica i gestió del coneixement (màxim 1 punt): funcionalitats addicionals a les exigides al PPT, com ara quadres de comandament, alertes automàtiques, consulta en temps real d'indicadors, base de coneixement estructurada o anàlisi avançada de tipologies i causes de les consultes.

Per a cada millora s'hauran d'especificar els aspectes següents:

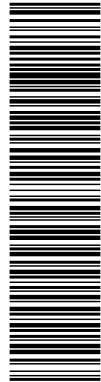
- Descripció de la millora proposada.
- Justificació de la seva eficàcia, factibilitat d'aplicació i impacte sobre la qualitat del servei.
- Concreció de la sistemàtica d'aplicació, recursos aplicats a la mateixa i quantificació concreta.

Es valorarà cada millora/ valor diferencial de manera independent segons els criteris de impacte sobre la prestació i qualitat del servei, aplicabilitat, eficiència i justificació i coherència.

Sistemàtica de valoració (puntuació d'aplicació per a cada proposta de millora/valor diferencial, màxim 2, 1 punt per millora):

— Segons l'impacte sobre la prestació i qualitat del servei:

	Puntuació
La proposta genera un gran impacte favorable	0,25 punts
La proposta genera un impacte favorable moderat	0,125 punts
La proposta no aporta o no genera cap impacte favorable	0,00 punts



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EE070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/DocumentId/home?codigo_entidad=CHA



**Consorci
Metropolità
de l'Habitatge**

Àrea de Processos i Operativa

— Segons l'aplicabilitat en la prestació i qualitat del servei:

	Puntuació
La proposta és fàcilment aplicable	0,25 punts
La proposta és moderadament aplicable	0,125 punts
La proposta és difícilment aplicable o no aplicable	0,00 punts

— Segons l'eficiència en la prestació i qualitat del servei:

	Puntuació
La proposta millora altament l'eficiència del servei	0,25 punts
La proposta millora moderadament l'eficiència del servei	0,125 punts
La proposta millora lleument o no millora l'eficiència del servei	0,00 punts

— Segons la justificació i coherència de la proposta sobre la prestació i qualitat del servei:

	Puntuació
La proposta es justifica correctament i és coherent amb la prestació del servei.	0,25 punts
La proposta es justifica moderadament i és coherent amb la prestació del servei.	0,125 punts
La proposta es justifica insuficientment tot i ser coherent o és poc coherent amb la prestació del servei.	0,00 punts

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina **22 de 28**

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per _2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

7. Justificació de la fórmula de valoració de les ofertes econòmiques i la seva proporcionalitat, així com la justificació de la fórmula dels criteris sotmesos a judici de valor

Les fórmules triades compleixen tots el requisits que marca la jurisprudència europea i que recull el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic en la seva resolució 91/2019, en el sentit que la millor oferta obté la major puntuació, no es produeixen llinars de sacietat i la resta d'ofertes obtenen també puntuació proporcional.

Les puntuacions dels criteris sotmesos a judici de valor s'assignaran directament segons les rúbriques de l'apartat 6, sense transformació posterior. La remissió a la Directriu 1/2020 es limita a la fórmula de valoració del preu.

A. Preu hora per operador adscrit al servei

Es valorarà positivament la millora del preu hora dels operadors adscrits al servei, fixat en com a màxim 24,00 €/hora, sense IVA. Aquest preu inclou la supervisió i totes les despeses directes i indirectes, així com tots els tributs que siguin aplicables, excepte l'IVA, que s'ha d'indicar separatament. L'import mínim haurà de respectar el salari mínim professional segons conveni col·lectiu d'aplicació.

L'oferta admissible amb el preu unitari més baix obtindrà 30 punts. La resta d'ofertes es puntuaran d'acord amb la fórmula de l'apartat 6, amb $IL = 24,00 \text{ €/hora}$, $P = 30$ i $VP = 1,3$.

B. Percentatge de personal adscrit a l'execució del contracte amb contracte laboral indefinit

Es valorarà el percentatge de personal adscrit a l'execució del contracte amb contracte laboral indefinit. L'oferta admissible amb el percentatge més elevat obtindrà **15 punts** i la resta es puntuaran mitjançant la fórmula de l'apartat 6. Si totes les ofertes presenten un percentatge del 0%, totes obtindran zero punts.

C. Termini per a la implantació i posada en marxa del servei

Es valorarà positivament la millora del termini per a la fase de implantació i posada en marxa del servei, fixat en com a màxim en 30 dies naturals, comptats des de la signatura de l'acta d'inici, per al conjunt de les fases prèvia i d'implantació.

Els terminis s'hauran d'oferir en dies naturals enters entre 1 i 30.

Es valorarà aquest termini amb un pes de **5 punts**, per a la licitadora que ofereixi un termini més curt i a la resta s'atorgarà una puntuació inversament proporcional.

D. Certificats

Es valoraran exclusivament les certificacions o els mitjans de prova equivalents previstos a l'apartat 6.

La puntuació màxima serà de **10 punts**.

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina **23 de 28**

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per _2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

La valoració d'aquestes certificacions no pretén acreditar la solvència o la capacitat general de les empreses licitadores, sinó identificar una major qualitat objectiva de les ofertes, en la mesura que acreditin la implantació i l'aplicació al servei objecte del contracte de sistemes específicament adreçats a garantir la qualitat de l'atenció mitjançant *contact center*, l'experiència de les persones usuàries, la millora contínua i la seguretat de la informació gestionada durant la seva execució, aspectes tots ells directament integrats en la prestació contractual, de conformitat amb l'article 145.6 de la LCSP.

8. Mesa de contractació, responsable del contracte i òrgan de contractació

Es proposen les figures següents:

- Responsable del contracte: senyora Violeta Iglesias Pons (Arquitecta de l'Àrea de Processos i Operativa).

La persona responsable del contracte, que signa el present informe de necessitat, signa també com annex la declaració d'absència de conflicte d'interessos (DACI).
- Unitat encarregada del seguiment del contracte: Àrea de Processos i Operativa.
- President de la Mesa de contractació: senyor Jordi Amela Abella (Coordinador de l'Àrea de Processos i Operativa del CMH).
- Vocals de la Mesa de contractació:
 - Senyor Federico García Astrain (Coordinador d'Execució d'Obres del CMH).
 - Senyora Lara Ponsirenas Santon (Cap de l'Oficina econòmica del CMH).
 - Senyor Marc Sau Barri (Tècnic superior Juridicoadministratiu del CMH).
- Secretari de la Mesa de contractació: senyor Guillem Martín Mosquera (Cap de l'Oficina Juridicoadministrativa del CMH).
- Òrgan de contractació: Director general del CMH.

9. Documentació que es lliurarà a les licitadores per a preparar les seves ofertes

Als efectes de poder preparar les seves ofertes, es proposa publicar al Perfil de contractant del CMH la següent documentació:

- Plec de Clàusules Administratives Particulars.
- Plec de Prescripcions Tècniques.
- DEUC.

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina **24 de 28**

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per _2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

10. Subcontractació

Amb la finalitat de donar compliment a la Llei, es proposa permetre la subcontractació amb els límits establerts en la LCSP.

Les licitadores hauran d'especificar la part del contracte que tenen intenció de subcontractar i la identificació de les subcontractistes, si és possible.

11. Modificacions

En el valor estimat del contracte (VEC) s'ha inclòs una previsió total de modificacions de 21.600,00 euros, IVA exclòs, equivalent al 20 % del pressupost inicial de licitació sense IVA. Aquesta quantificació s'efectua als efectes del càlcul del VEC; el límit aplicable a les modificacions s'haurà de referir al preu inicial d'adjudicació, en els termes del PCAP i de l'article 204 de la LCSP.

Es preveuen i proposen les causes de modificació del contracte següents:

- Increment sostingut de la demanda, nous requeriments o necessitats del servei provinents del CMH, dels seus òrgans consorciats o d'una altra Administració o ens públic o semipúblic, o requeriments de persones o entitats privades que afectin directament l'objecte del contracte, així com el risc acreditat d'incompliment dels nivells mínims de qualitat del PPT, quan aquestes circumstàncies facin necessari augmentar les hores o el nombre de posicions d'operador/a actives. Es consideraran, entre d'altres, els indicadors del PPT relatius al volum anual de trucades per operador/a, al volum de trucades en períodes de tres hores, a la taxa d'abandonament superior al 10% i a la reiteració d'incompliments dels nivells de cobertura o temps de resposta.

Abast i límits: La modificació només podrà afectar el nombre d'hores d'operador/a necessàries per passar d'un escenari de dimensionament a un altre, sense alterar l'objecte ni introduir prestacions diferents. Les hores addicionals es valoraran al preu unitari d'adjudicació, que inclou la supervisió i la resta de costos directes i indirectes. La suma acumulada de totes les modificacions durant la durada inicial i les eventuais pròrrogues no podrà superar el 20% del preu inicial d'adjudicació. Les hores addicionals no es consolidaran automàticament en les pròrrogues.

L'activació de les hores necessàries fins al màxim ordinari de 4.500 hores anuals forma part de l'execució ordinària del contracte. La modificació contractual només operarà quan sigui necessari superar aquest màxim anual, dins dels supòsits, límits i procediment previstos en aquest plec.

Procediment: La persona responsable del contracte emetrà un informe tècnic que identifiqui els indicadors afectats, el període analitzat, les mesures prèvies adoptades, l'escenari proposat, el nombre d'hores addicionals i el seu impacte econòmic. Amb existència de crèdit adequat i suficient, es donarà audiència a la contractista, s'emetrà l'informe jurídic corresponent i la

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina **25 de 28**

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per 2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

modificació serà aprovada per l'òrgan de contractació, formalitzada i publicada abans que s'executin les hores addicionals.

12. Condicions especials d'execució

Es proposa, com a mínim, la consideració de les condicions especials d'execució del contracte següents:

- El pagament per part de la contractista de les factures de les seves subcontractistes i/o proveïdors derivades de l'execució dels treballs objecte del present Plec haurà de fer-se en el termini previst en la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat de les operacions comercials.
- El pagament directe a l'empresa subcontractista amb detracció del preu a la contractista principal.
- El compliment de la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

Les citades condicions especials d'execució estan vinculades a l'objecte del contracte, no son directa o indirectament discriminatòries i son compatibles amb el Dret de la Unió Europea i amb el dret nacional, en els termes de l'article 202.1 de la LCSP.

13. Obligacions essencials del contracte

Es proposa considerar com a obligació essencial del contracte, als efectes de la possible resolució del mateix:

- Les que vinguin definides per la Llei.
- La designació d'una persona responsable del seguiment dels treballs i de la seva interlocució amb la persona Responsable del contracte.
- Resoldre les consultes i/o qüestions derivades dels treballs executats durant el termini de garantia.

14. Responsabilitat en l'execució i penalitats

Es contemplen penalitats especials pel contracte, a banda de les previstes generalment pel CMH per la globalitat del contracte. Aquestes penalitats queden expressament plasmades al PPT.

15. Participació en actuacions prèvies en relació amb l'objecte del contracte

Qui sotasigna assevera que en la preparació de la present contractació (actuacions prèvies), NO ha participat cap persona o empresa aliena a l'organització del CMH o de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, sens perjudici de la documentació i informació derivada de l'execució de l'actual contracte del servei de contact center.

ALTRES DADES

Codi per a validació: **K95T9-KQZJG-3XOZW**
Data d'emissió: **8 de Octubre de 2026 a les 13:22:46**
Pàgina **26 de 28**

SIGNATURES

El document ha estat signat o aprovat per _2 :
1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 07/10/2026 12:27
2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 10:48
3.- Director General de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 08/10/2026 13:22

ESTAT

SIGNAT
08/10/2026 13:22



Àrea de Processos i Operativa

16. Insuficiència de mitjans

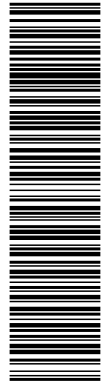
De conformitat amb l'article 116.4, lletra f), de la LCSP, el present informe s'emet als efectes de justificar que la prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis de l'entitat.

- Insuficiència de mitjans personals: el Consorci compta amb una plantilla amb una càrrega de treball que fa materialment impossible assumir el volum, l'horari, la disponibilitat i l'especialització que implica la prestació del servei de contact center. Per aquest motiu, és imprescindible contractar externament el servei.

- Insuficiència de mitjans materials: el Consorci no disposa dels mitjans materials, tecnològics i organitzatius necessaris per prestar directament el servei multicanal d'atenció a la ciutadania amb les condicions de qualitat i continuïtat requerides.

17. Altres

- Variants: No es preveuen.
- Revisió de preus: No es preveu.
- Assegurances: una assegurança de RC per riscos professionals de, com a mínim, 453.600 €. Aquesta assegurança resulta proporcional i té connexió amb els riscos del servei, especialment pel tractament d'informació i dades personals.
- Protecció de dades: el present contracte comportarà el tractament de dades de caràcter personal per part de la contractista, que tindrà la condició d'encarregada del tractament. La seva regulació s'haurà d'incorporar als plecs i al contracte en els termes que determini l'Oficina Juridicoadministrativa del CMH.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A698C3E2DE7EEF070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocument?home?codigo_entidad=CIA



Àrea de Processos i Operativa

ANNEX

DECLARACIÓ D'ABSÈNCIA DE CONFLICTE D'INTERESSOS (DACI) DELS ÒRGANS PARTICIPANTS

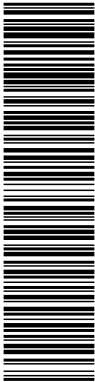
La persona sotasignada, en la seva condició de persona responsable del contracte, amb la finalitat de garantir la imparcialitat en el procediment de contractació per a l'adjudicació del contracte a dalt referenciat, com a persona participant en el procés de preparació i tramitació de l'expedient,

DECLARA

Primer.- Que està informat/da del següent:

- Que l'article 61.3 «Conflicte d'interessos», del Reglament (UE, Euratom) 2024/2509 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de setembre de 2024, estableix que *"hi ha conflicte d'interessos quan l'exercici imparcial i objectiu de les funcions [...] es vegi compromès per raons familiars, afectives, d'afinitat política o nacional, d'interès econòmic o per qualsevol motiu directe o indirecte d'interès personal"*.
- Que l'article 64 «Lluita contra la corrupció i prevenció dels conflicte d'interessos» de la Llei 9/2017, del 8 de novembre, de contractes del sector públic té la finalitat d'evitar qualsevol distorsió de la competència i garantir la transparència en el procediment i assegurar la igualtat de tracte a tots els/les candidats/es i licitadors/es.
- Que l'article 23 «Abstenció» de la Llei 40/2015, de l'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, estableix que s'han d'abstenir d'intervenir en el procediment les autoritats i el personal al servei de les administracions en qui es doni alguna de les circumstàncies assenyalades, que són aquestes:
 - Tenir interès personal en l'assumpte de què es tracti o en algun altre en el qual es pugui tenir alguna influència en la resolució; ser administrador/a d'una societat o entitat interessada, o tenir qüestió litigiosa pendent amb algun interessat.
 - Tenir un vincle matrimonial o una situació de fet assimilable i el parentiu de consanguinitat dins del quart grau o d'afinitat dins del segon, amb qualsevol dels interessats, amb els administradors d'entitats o societats interessades i també amb els assessors, representants legals o mandatariis que intervinguin en el procediment, així com compartir despatx professional o estar associat amb aquests per a l'assessorament, la representació o el mandat.
 - Tenir amistat íntima o enemistat manifesta amb alguna de les persones esmentades en l'apartat anterior.
 - Haver intervingut com a pèrit o com a testimoni en el procediment de què es tracti.
 - Tenir relació de servei amb alguna persona natural o jurídica interessada directament en l'assumpte, o haver prestat en els dos últims anys serveis professionals de qualsevol tipus i en qualsevol circumstància o lloc.

Segon.- Que no es troba incurs/a en cap situació que pugui qualificar-se de conflicte d'interessos de les indicades en l'article 61.3 del Reglament financer de la UE i que no concorre en la seva persona



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 545556 K95T9-KQZJG-3XOZW 00E94B503A5C5A69C3E2DE7EE070DF48781405D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumentIdhome?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

cap causa d'abstenció de l'article 23.2 de la Llei 40/2015, de l'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic que pugui afectar el procediment de licitació.

Tercer.- Que es compromet a posar en coneixement de l'òrgan de contractació/comissió d'avaluació, sense dilació, qualsevol situació de conflicte d'interessos o causa d'abstenció que doni o pogués donar lloc a l'escenari esmentat.

Quart.- Que coneix que una declaració d'absència de conflicte d'interessos que es demostrï falsa comporta les conseqüències disciplinàries, administratives i/o judicials que estableix la normativa d'aplicació.

I als efectes oportuns, signa la present declaració responsable.