

FOMENT DE CIUTAT

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA

**SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER AL DISSENY I PROJECCIÓ DE L'OFICINA
D'ATENCIÓ PROFESSIONAL DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB LA
INCORPORACIÓ DE CRITERIS D'IGUALTAT D'OPORTUNITATS ENTRE DONES I
HOMES I D'EFICIÈNCIA SOCIAL**

F250000251

Índex

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS.....	3
CLÀUSULA 2. OBJECTE I OBJECTIUS DEL CONTRACTE	4
CLÀUSULA 3.- TASQUES I FUNCIONS DEL CONTRACTE	5
CLÀUSULA 4. DURADA DEL CONTRACTE.....	7
CLÀUSULA 5. RECURSOS HUMANS I MATERIALS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	7
CLÀUSULA 6. RELACIONS ENTRE FOMENT DE CIUTAT I L'ADJUDICATARI	8

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS

El Pla de Llicències de l'Ajuntament de Barcelona

L'Ajuntament de Barcelona ha posat en marxa el 'Pla Barcelona Fàcil', un projecte que busca simplificar, facilitar i millorar la relació entre els agents socials, econòmics i la ciutadania en general amb l'administració municipal a l'hora de posar en marxa una activitat, econòmica o d'obres.

El seu objectiu principal es centra en transformar l'Ajuntament de Barcelona en un facilitador de les iniciatives d'innovació social, econòmica, urbanística, cultural i científica que es poden convertir en oportunitats de generar riquesa i talent per a la ciutat.

Per complir aquest objectiu, l'Ajuntament es proposa reduir el temps i les barreres dels seus tràmits. Així, s'afavoreix i es facilita que tothom que tingui una iniciativa la pugui impulsar i desenvolupar i, com a conseqüència, promovent la reactivació l'economia dels territoris.

Una de les mesures centrals de la iniciativa és el Pla de Llicències, que pretén incidir específicament amb la simplificació i facilitació dels principals tràmits relacionats amb les activitats i les obres. D'entre les diverses accions que contempla aquest pla en destaca una, de caràcter eminentment estratègic i de creació de valor públic, com és l'Oficina d'Atenció Professional.

L'Oficina d'Atenció Professional (OAP)

El punt de partida d'aquest projecte suposa constatar que el marc normatiu que regula les obres i les activitats a la ciutat de Barcelona és molt ampli, complex i de difícil comprensió, fet que dificulta el paper de les persones professionals en l'adequació d'aquestes intervencions a les previsions reguladores. En aquest context, la trobada i interacció entre les parts esdevé un element imprescindible en els processos de gestió de les autoritzacions administratives, especialment en aquells més intricats.

Així mateix, ens trobem que els procediments de tramitació de llicències no gaudeixen d'un sistema clar i accessible que faciliti aquesta relació entre l'administració i les persones professionals. En aquest sentit existeix, alhora, una percepció generalitzada d'un major distanciament entre l'administració i el col·lectiu professional com a efecte no desitjat de la gestió de la pandèmia del COVID-19.

Aquest context planteja reptes a l'administració en relació a la informació, l'atenció al col·lectiu professional, la comprensió del marc normatiu i la seva interpretació, la transparència en la gestió i tramitació administrativa i la protecció de la seguretat jurídica de les parts. Aquests són les problemàtiques que es volen abordar amb la creació de l'Oficina d'Atenció Professional (OAP).

Iniciativa i agents implicats en l'OAP

El desenvolupament del projecte de l'Oficina d'Atenció Professional és una iniciativa de l'Ajuntament de Barcelona, impulsada des de la Gerència d'Urbanisme i Habitatge mitjançant Foment de Ciutat. Així mateix, requereix de la implicació i coordinació amb d'altres àrees municipals, com la Gerència Municipal, la Gerència de Coordinació Territorial, la Gerència de Recursos i Barcelona Activa, per tractar-se d'un projecte transversal i complexe.

Conceptualització inicial de l'OAP i serveis associats al seu funcionament

Inicialment, es planteja que la Oficina d'Atenció Professional pugui prestar dos nivells de servei diferenciats, que funcionaran com a finestreta única i que s'organitzaran, de manera preferent, amb agenda i cita prèvia.

En tot cas, el conjunt dels serveis que prestarà l'OAP estaran orientats i destinats única i exclusivament a les persones professionals, degudament acreditades, que promouen i/o participen en els projectes d'obres i activitats de la ciutat de Barcelona.

En el marc d'aquests serveis s'inclourà el seguiment i monitorització dels expedients en tramitació, com a finestreta tècnica integral i de referència en l'acompanyament de les tramitacions.

A més, tots serveis es prestaran de manera presencial i/o telemàtica (telèfon, correu electrònic i web), d'acord amb els màxims estàndards de qualitat en cada un d'aquests canals. Els nivells de servei proposats són els següents:

- a) **Nivell 1. Front office de servei d'informació prèvia i bàsica de context, de procediment i urbanística per obres i activitats.** Aquest primer nivell acompanyarà a les persones professionals en els estadis previs i de plantejament dels seus projectes, com un sistema de resolució de dubtes bàsics i d'assessorament d'alt valor afegit.
- b) **Nivell 2. Back office de serveis especialitzats de consulta i resolució d'elements tècnics.** Aquest segon nivell tindrà, com a producte associat resultant del servei, l'emissió dels informes urbanístics corresponents (IPU, IUP, altres) per part de l'OAP, en el marc de la tramitació particular de cada projecte. Aquest servei s'haurà de concebre doncs com una fita integrada en el procediment administratiu global i de manera centralitzada i coordinada amb la resta d'agents que intervenen en el procés.

Aquesta oficina es nodrirà dels recursos materials i humans ja existents a nivell municipal, reorganitzant-los si s'escau per prestar un millor servei.

CLÀUSULA 2. OBJECTE I OBJECTIUS DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és la contractació dels serveis d'assistència tècnica per al **desenvolupament del disseny i projecció de l'Oficina d'Atenció Professional** als serveis urbanístics de l'Ajuntament de Barcelona.

Els objectius operatius d'aquest contracte són els següents:

- Donar resposta a les necessitats d'informació i suport dels professionals del sector i persones tramitadores en relació als serveis i tràmits urbanístics.
- Dissenyar i desenvolupar el nou servei que integri les millors pràctiques en la gestió dels serveis urbanístics, posant el valor el coneixement i l'experiència que atresoren els professionals municipals.
- Definir mecanismes de feedback i avaluació (KPIs i traçabilitat) per garantir la millora continua dels serveis oferts per part de l'OAP un cop aquesta iniciï el seu funcionament.
- Implicar al conjunt d'agents de dins i fora de l'administració en el disseny de la iniciativa, així com promoure un procés de gestió del canvi que faciliti la seva implementació.
- Potenciar la transparència del procediment oferint informació de l'estat de les peticions realitzades.
- Procurar esdevenir un servei proper, facilitador i rigorós pels professionals.

CLÀUSULA 3.- TASQUES I FUNCIONS DEL CONTRACTE

Per desenvolupar el disseny, projecció i implementació de l'OAP es preveuen les fases següents:

Fase 1. Conceptualització de L'OAP i donar resposta a l'atenció als professionals en l'àmbit dels serveis urbanístics (del mes 1 al 6).

Aquesta fase completarà els treballs de definició de l'abast del projecte, concreció d'objectius, planificació, metodologia i pla de treball iniciats pel grup motor del programa. Així mateix plantejarà el disseny i desenvolupament d'una diagnosi quantitativa i qualitativa sobre l'atenció i informació en les tramitacions de caràcter urbanístic als professionals del sector. Aquest anàlisi inclourà els treballs de recollida de dades, explotació dels resultats i d'elaboració de les conclusions i recomanacions en relació al disseny de l'OAP i/o dels taulells d'informació dels districtes de l'Ajuntament de Barcelona.

D'entre les tasques associades a aquesta fase caldrà considerar, de manera específica:

- La creació del grup motor (Urbanisme, Districtes, OAE) coordinat per la Direcció de Serveis de Llicències (DSL) per identificar les seves necessitats d'informació i suport.
- L'anàlisi de les eines i processos actuals de gestió urbanística per detectar mancances i oportunitats de millora.

Fase 2. Disseny detallat de l'OAP (del mes 3 a l'11).

Aquesta fase preveurà la definició en detall de les dimensions organitzatives, operatives i econòmiques per posar en marxa l'OAP. En aquest sentit, les tasques associades a preveure són:

- a) Elaboració de la cartera de serveis de l'OAP, incloent:
 - una descripció detallada dels serveis (i dels seus processos – front office / back office) que s'ofereixen,
 - els compromisos i estàndards de qualitat i de prestació que s'assumeixen,
 - el model organitzatiu necessari pel seu desplegament,
 - els drets i obligacions de les persones usuàries i,
 - els instruments d'avaluació d'impacte i qualitat de l'activitat de l'OAP
- b) Definició tècnica i detallada dels processos, canals i sistema de gestió.
- c) Gestió de l'adaptació normativa o reguladora per operativitzar les funcions de l'OAP.
- d) Anàlisi dels requeriments i disseny de l'espai físic i de l'espai virtual on prestar el servei.
- e) Definició de perfils professionals i l'adaptació de l'organigrama municipal. Planificació de la formació del personal de l'oficina i dels professionals que intervindran en els tràmits sobre els nous processos i eines disponibles.
- f) Definició de les eines i els mitjans digitals i tecnològics necessaris per al seu funcionament.
- g) Plantejament i tasques preparatòries per a la implementació de l'OAP
- h) Suport en la definició del programa d'accions de comunicació i de gestió del canvi a implementar en el marc de la posada en funcionament de l'OAP.
- i) Anàlisi d'impacte en els òrgans que actualment estan prestant el servei.

Més enllà de les tasques descrites en les diverses fases, l'empresa adjudicatària haurà d'establir, com a fita inicial, una proposta acurada amb un pla de treball definit adreçada a l'assoliment dels objectius específics establerts per a cada fase de desplegament de l'OAP i que reflecteixi coneixements i expertesa en la implementació de projectes de característiques similars.

Dintre dels objectius caldrà assolir les següents fites:

- Creació i desplegament d'un espai de coordinació amb els diversos agents municipals implicats en el disseny i desenvolupament d'aquest projecte.
- Implementació d'una metodologia de reporting (definició de quadre de comandament, informes de seguiment, etc) i seguiment del projectes respecte els diversos agents municipals implicats en el disseny i desenvolupament del projecte.
- Organització de les tasques preparatòries per a la posada en marxa de l'OAP per cada un dels entorns previstos (físics i virtuals), coordinant la participació dels diferents agents participants.
- Identificació de punts crítics, disfuncions i propostes de millora i seguiment en les diverses fases del programa.
- Disseny d'una proposta d'accions de comunicació i gestió del canvi adequada per a la implementació de l'OAP.
- Redacció d'un document final que integri les accions desenvolupades, la metodologia emprada i els resultats obtinguts. Aquesta encomana s'estructurarà i lliurarà de manera individualitzada per a cada una de les fases del projecte i de manera global al final del projecte. El seu contingut i terminis s'establiran d'acord amb les necessitats d'aquest.
- Qualsevol altre tasca que es consideri imprescindible pel desenvolupament del contracte.

CLÀUSULA 4. DURADA DEL CONTRACTE

La durada total del procés de disseny, projecció de l'OAP serà de d'onze mesos, segons la planificació plantejada a la clàusula tercera del present plec.

Fase	Descripció	Període d'Execució (aproximat)
Fase 1	Conceptualització de L'OAP i donar resposta a l'atenció als professionals en l'àmbit dels serveis urbanístics	Del mes 1 al mes 6
Fase 2	Disseny detallat de l'OAP (dimensions organitzatives, operatives i econòmiques i concreció de les tasques per a la implementació i posada en marxa de l'OAP)	Del mes 3 a l'11.
Temps global (fase 1 i 2)		11 mesos

CLÀUSULA 5. RECURSOS HUMANS I MATERIALS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Amb la finalitat de garantir el nivell de servei adequat per assolir els objectius descrits anteriorment, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un equip de treball integrat per un mínim de dos perfils de consultor sèniors, un dels quals haurà de tenir la condicions de coordinador de l'equip, i un perfil de consultor júnior.

Així mateix, i durant els primers 4 mesos de desenvolupament del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un perfil júnior suplementari associat a les tasques de disseny i desenvolupament de la diagnosi sobre l'atenció i informació en les tramitacions de caràcter urbanístic”.

La capacitat de l'equip de treball haurà de ser provada mitjançant la presentació del currículum del personal assignat al projecte i l'acreditació de les competències, formació i experiència necessàries pel desenvolupament de les tasques descrites al present plec.

El/la coordinador/a serà la persona responsable del seguiment del projecte i la interlocució amb la persona responsable municipal. Serà així mateix condició indispensable que aquesta persona es mantingui durant tot el temps d'implementació de l'objecte del contracte.

El responsable del contracte de Foment de Ciutat es reserva el dret de demanar el canvi de qualsevol sènior adscrit al servei en cas que es consideri que el perfil i/o el nivell tècnic no s'adequa als requeriments establerts en el plec.

CLÀUSULA 6. RELACIONS ENTRE FOMENT DE CIUTAT I L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària designarà un/a responsable de contracte, qui el representarà front a Foment de Ciutat SA i **disposarà en tot cas de les atribucions necessàries que li permetin implementar les instruccions rebudes** del Responsable de Contracte per part de Foment de Ciutat SA.

- Les relacions entre Foment de Ciutat SA i l'adjudicatari es realitzaran entre el responsable del contracte del primer i el representant designat per l'adjudicatari com a responsable de contracte.
- Foment de Ciutat SA podrà, en qualsevol moment, a través del seu responsable, donar instruccions el responsable de contracte per tal que ho traslladi al personal a càrrec de l'adjudicatari qüestions relatives a la prestació del servei per part de l'equip de seguiment i la seva coordinació efectiva.
- Les ordres i directrius seran emeses únicament pel representant designat per l'adjudicatari (responsable de contracte), qui serà el responsable de regular l'organització i qualsevol mena d'incidència en relació al personal de l'adjudicatari.
- El seguiment i supervisió del personal de l'adjudicatari encarregat de l'execució dels serveis serà tasca del representant de l'adjudicatari en cap cas realitzarà aquesta funció personal de Foment de Ciutat SA.
- En tot cas les ordres i directrius de l'adjudicatari hauran de ser aquelles que siguin escaients per tal de donar compliment a les obligacions contractuals i a les prioritats i calendari indicat pel responsable del contracte.
- Setmanalment, el responsable del contracte de Foment de Ciutat SA i els/les responsables de contracte designat per l'adjudicatari es reuniran. Els/les responsables de contracte aixecarà acte de les reunions (rotativament). En aquesta acta, s'inclourà les noves tasques encomanades a realitzar, l'estat de situació de la setmana anterior, entre d'altres.
- El representant de l'adjudicatària s'encarregarà de l'organització del l'equip de treball, aquestes tasques inclouran entre d'altres:
 - o Control i gestió del personal destinat per l'adjudicatari del servei (vacances, baixes, permisos, substitucions, horaris, organització, sol·licituds de material... etc.).
 - o Emissió d'ordres directes al personal destinat per l'adjudicatari.
 - o Adopció de la metodologia i organització escaient pel compliment de l'objecte del contracte.
 - o Control d'incidències.
 - o Elaboració del resum setmanal i propostes de millora del servei.

El personal de l'adjudicatària haurà d'estar correctament acreditat com a personal de l'empresa adjudicatària (targetes, correu electrònic, etc.) L'adjudicatari serà responsable de mantenir acreditat al personal de l'empresa adjudicatària i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar al seu personal d'aquests elements.

L'adjudicatària haurà d'assegurar la capacitat de mobilitat arreu de la ciutat de Barcelona del seu personal, per mitjans propis o de l'empresa adjudicatària.

El Responsable de contracte de Foment de Ciutat SA podrà comunicar l'existència d'incoherències, mancances o defectes en el projecte o la comunicació entre Foment de Ciutat SA i adjudicatari, aquets darrer haurà d'adoptar les mesures escaients per tal de donar una adequada solució.

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatària està obligada al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

Xavier Moreno de Castro
Projectes Estratègics i Participació
Foment de Ciutat, SA