



# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ATENCIÓ INICIAL I ALTRES TASQUES DE SUPORT ALS SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LES EMPRESES DE BARCELONA ACTIVA

## 1. ANTECEDENTS

Barcelona Activa, integrada a la Gerència d'Àrea d'Economia, Recursos i Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Barcelona, és l'organització municipal encarregada de l'execució de les polítiques de l'Ajuntament de Barcelona en matèria de promoció econòmica. Té la missió de contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones promovent la competitivitat econòmica de la ciutat i el reequilibri dels territoris, a través del foment de l'ocupació de qualitat, l'impuls a l'emprenedoria i el suport a un teixit empresarial plural, divers i sostenible, des d'una perspectiva econòmica, social i ambiental.

L'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE), inaugurada l'octubre de l'any 2014, és un servei que Barcelona Activa posa a disposició de les petites i mitjanes empreses de la ciutat, persones treballadores autònomes, comerços, organitzacions d'economia social i solidària i persones en fase de constitució d'una nova activitat econòmica, on s'ofereix informació i assessorament personalitzat per a la resolució de les seves principals necessitats, tant pel que fa a la posada en marxa del projecte com al seu posterior desenvolupament. L'Oficina d'Atenció a les Empreses és, en aquest sentit, la porta d'entrada als serveis d'assessorament empresarial que l'Ajuntament de Barcelona, a aquesta agents de la ciutat.

Amb l'Oficina d'Atenció a les Empreses, Barcelona Activa reforça la seva proposta de recursos i instruments per al foment de l'ocupació, la iniciativa emprenedora i el creixement empresarial a través d'una cartera de serveis basada en l'assessorament personalitzat que incorpora a la vegada la realització de diferents tipus de tràmits, programes específics per a la millora de la competitivitat empresarial i formació pràctica de curta durada.

S'ubica a la planta baixa de l'edifici Media-Tic, situat al districte de Sant Martí, concretament a la zona del 22@. Aquest edifici aglutina també d'altres recursos i serveis de Barcelona Activa: el Cibernàrium, el centre de capacitació tecnològica per a professionals, persones emprenedores i empreses, i la Incubadora MediaTic, adreçada a empreses d'alt impacte tecnològic.

D'altra banda, l'Oficina d'Atenció a les Empreses compta amb l'Espai Barcelona, dotat amb instal·lacions audiovisuals avançades i destinat a l'organització d'actes i esdeveniments d'interès pel teixit econòmic i social de la ciutat.

## L'OFICINA D'ATENCIÓ A LES EMPRESES

### 1.1 Descripció dels serveis

El servei que s'ofereix a l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) s'agrupa en quatre tipus bàsics d'actuació:

- 1. Atenció i orientació inicial:** a través de l'equip de persones que integren el servei d'atenció inicial es resolen consultes i tramitacions de tipus estàndard i es canalitzen les demandes rebudes (canal web, presencial o telefònic) cap al servei especialitzat corresponent, a partir de l'anàlisi de les necessitats de l'empresa o persona sol·licitant i la verificació de les dades aportades.
- 2. Assessorament Empresarial Integral:** gestionat per l'equip de professionals de Barcelona Activa, aborda diferents àmbits empresarials i es complementa amb un conjunt de serveis especialitzats que poden ser prestats en col·laboració amb d'altres entitats o agents econòmics del territori.



La cartera de **serveis especialitzats** que ofereix l'Oficina d'Atenció a les Empreses és la següent:

- A. **Constitució d'empreses:** informació, assessorament i tramitació telemàtica per a la constitució d'una societat mercantil (SL) o l'alta d'empresari individual (autònom).
  - B. **Finançament empresarial:** Assessorament expert per aconseguir finançament públic, privat, bancari i/o alternatiu.
  - C. **Gestió de Talent:** Serveis i recursos per cobrir les necessitats de personal de les empreses.
  - D. **Assessorament a empreses, treballadors/es autònoms/es, comerços i organitzacions d'economia social i solidària:** Suport personalitzat i expert per diagnosticar i definir accions de millora.
  - E. **Transmissió empresarial:** Assessorament personalitzat adreçat a les persones que volen cedir el seu negoci i als emprenedors/es amb interès per a donar continuïtat a una empresa ja existent.
  - F. **Aterratge i localització:** acompanyament en tot el procés d'implantació a la ciutat i Àrea Metropolitana per a projectes de nova creació o expansió procedents de fora de Catalunya.
  - G. **Prototipatge i innovació:** Orientació experta i accés a recursos per facilitar el procés d'innovació de les empreses així com per portar a terme processos de prototipatge.
  - H. **Internacionalització:** Orientació experta per iniciar-se en l'exportació i accedir a mercats internacionals
- 3. Informació i Tràmits municipals:** desenvolupat per la Direcció d'Atenció i Comunicació Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona i en coordinació amb els Districtes, aquest servei té com a objectiu orientar i assessorar sobre els principals tràmits municipals necessaris per a les persones i empreses que desitgen impulsar una nova activitat econòmica a qualsevol dels districtes de la ciutat de Barcelona.

El servei s'estructura en 2 nivells: (i) un primer nivell, de caràcter informador i tramitador, assimilable al que s'ofereix a una Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) pel que fa a tràmits empresarials; (ii) un segon nivell, assimilable als Serveis Tècnics d'un districte, que permet oferir una orientació general sobre tots aquells aspectes normatius que afecten una activitat i aquells trets específics més rellevants vinculats als plans d'usos de cada districte.

- 4. Promoció empresarial:** l'Oficina d'Atenció a les Empreses posa a disposició de tot el teixit econòmic de la ciutat l'Espai Barcelona, un innovador espai audiovisual amb capacitat per a acollir esdeveniments, celebrar reunions corporatives i d'altres tipus de sessions de treball o de presentació dels principals actius i projectes de promoció econòmica de la ciutat.

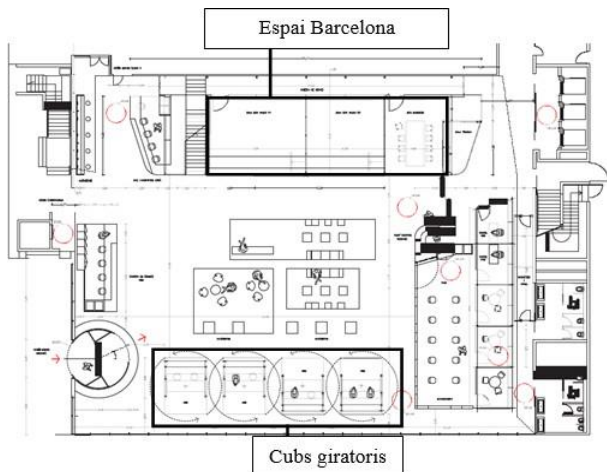
L'Espai Barcelona és un espai modulable de 82m<sup>2</sup> que compta amb dos videowalls tàctils de dotze pantalles cadascun que es complementa amb una sala de reunions independent amb sistema de videoconferència.

L'Espai Barcelona permet diferents modalitats d'ús:

- Com a espai obert ofereix la possibilitat que la persona usuària visualitzi, en format auto ús, el catàleg de recursos audiovisuals interactuant amb les pantalles del vídeowall



- Com a espai tancat permet l'organització d'actes i presentacions de petit format



- 5. Oficina de Talent Internacional:** Servei d'atenció a la comunitat internacional per facilitar la realització dels tràmits necessaris per instal·lar-se a la ciutat. El servei es donarà a través del web Barcelona International Welcome i un servei d'atenció presencial per informació i tràmits municipals que es prestarà a les instal·lacions de l'OAE, la International Welcome.

## 1.2 Públic objectiu.

Els serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses tenen com a públic objectiu la totalitat de formes jurídiques empresarials i socioeconòmiques vigents que, en funció de la seva dimensió i l'estat d'evolució es podrien classificar de la manera següent:

- Micro, petites i mitjanes empreses
- Persones treballadores autònoms
- Cooperatives i organitzacions d'economia social i solidària
- Comerços
- Projectes empresarials en procés de construcció
- Empreses i/o professionals estrangers que desitgin desenvolupar la seva activitat a Barcelona
- Organitzacions, entitats, associacions i d'altres representats del teixit productiu o social de la ciutat

## 1.3 Horaris d'atenció al públic

L'Oficina d'Atenció a les Empreses presta els seus serveis de 8:30 a 18:00 h. de dilluns a dijous i de 8:30 a 15:00 h. els divendres. Durant el mes d'agost l'horari d'atenció es redueix de dilluns a divendres de 8:30 a 14:30 h.

Aquest horari s'ajustarà a les necessitats de les activitats de l'OAE, que en alguns casos poden quedar fora de l'horari d'atenció al públic.

## 1.4 Model de prestació del servei

Les empreses i persones interessades en qualsevol dels serveis que ofereix l'Oficina d'Atenció a les Empreses disposen dels següents canals d'entrada per a la seva sol·licitud:

- Presencial (edifici Media-Tic, C/Roc Boronat 117)
- Telefònic (93 4019600 i 010 exclusivament per a la sol·licitud de cita prèvia pel servei d'Informació i Tràmits Municipals)
- Web (<https://empreses.barcelonactiva.cat/>) i Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona)
- El servei d'atenció a la comunitat internacional es donarà a través del web Barcelona International Welcome i un servei d'atenció presencial per informació i tràmits municipals que es prestarà a les instal·lacions de l'OAE, la International Welcome Desk.



Als serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses s'hi accedeix amb cita prèvia seguint el procediment descrit a continuació: per accedir a un servei és imprescindible emplenar un formulari de demanda a partir del qual es recull informació relativa a la persona o empresa sol·licitant i les seves necessitats. Aquesta demanda de servei és la que permetrà posteriorment la gestió i seguiment de la resposta que se li ofereix a la persona o empresa sol·licitant del servei. També es possible que la persona entri en contacte amb l'OAE a través de telèfon o correu electrònic, o de manera presencial en les pròpies instal·lacions de l'oficina. En aquests casos, el primer contacte és a càrrec del Servei d'Atenció Inicial, que en el seu cas generarà una demanda de servei per articular i fer seguiment de tota l'atenció posterior que es doni a la persona sol·licitant.

L'estat d'aquesta demanda també podrà ser visualitzat en un espai privat dins del web de l'Oficina d'Atenció a les Empreses anomenat Espai Personal, si la persona usuària s'hi registra.

El **Servei d'Atenció Inicial** és qui realitza les primeres tasques de back-office, al rebre i gestionar les demandes de servei i verificar les dades aportades per la persona usuària. S'analitza la demanda amb l'objectiu de determinar que el servei sol·licitat és realment el que millor s'ajusta a les seves necessitats i, en funció del servei demandat, es seguirà els processos definits per a cadascun dels serveis.

Els processos defineixen les condicions i els criteris d'assignació de la demanda de servei a l'equip d'assessorament empresarial i tècnics especialitzats.

En tots els casos és el Servei d'Atenció Inicial qui concerta una cita amb l'assessor/a tècnic del servei corresponent. Aquesta cita es pot mantenir en format presencial o telemàtic (a través de videoconferència), a elecció de la persona usuària.

L'Oficina d'Atenció a les Empreses no disposa de gestor de cues com és habitual en d'altres oficines d'atenció i/o tramitació: quan una persona s'adreça a l'Oficina d'Atenció a les Empreses amb la cita prèviament establerta per a reunir-se amb l'assessor/a tècnic, l'equip del Servei d'Atenció Inicial és el responsable d'avisar la persona amb qui s'ha concertat la visita.

Finalment, després d'haver atès la persona o empresa, és l'assessor/a tècnic qui fa el corresponent seguiment i, en funció dels processos definits per a cadascun dels serveis, registra al Sistema d'Informació les diferents accions que es realitzen per a la resolució de la seva demanda de servei.

És habitual que el servei no es finalitzi amb una primera reunió i que la persona o empresa usuària sigui citada novament per resoldre nous dubtes o fer seguiment del seu cas. Si és així, és l'equip d'assessors qui gestiona aquestes reunions posteriors i informa de les mateixes al Sistema d'Informació.

També és possible que una demanda de servei pugui ser tractada i resolta per part del Servei d'Atenció Inicial sense necessitat de ser derivada al servei especialitzat, facilitant informació general sobre una temàtica concreta, realitzant inscripcions a activitats i formació de Barcelona Activa, etc.

Actualment, hi ha definits 12 processos de gestió per a la prestació dels serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses:

1. Procés d'atenció inicial
2. Servei d'Informació i Tràmits municipals)
3. Constitució d'empreses
4. Gestió de Talent
5. Finançament empresarial
6. Assessorament empresarial
7. Transmissió empresarial
8. Prototipatge i innovació
9. Internacionalització



10. Aterratge empresarial
11. Localització
12. Espai Barcelona

Als annexos I i II d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques s'adjunta informació relativa al diagrama de flux i descripció de les activitats dels processos del Servei d'Atenció inicial i dels processos del Servei de Constitució.

Pel que fa al volum d'activitat de l'Oficina d'Atenció a les Empreses, l'estimació a partir dels indicadors i dades actuals és la següent (dades mensuals):

- 2.400 demandes de servei gestionades per la Direcció de Serveis a les Empreses de Barcelona Activa, de les quals al voltant de 1350 reben una primera atenció per part del Servei d'Atenció Inicial de l'OAE.
- 90 persones que demanen informació i assessorament sobre constitució d'empreses
- 50 tramitacions telemàtiques de constitució d'empreses (autònoms i SL)
- 15 actes o esdeveniments a l'Espai Barcelona

### **1.5 Sistemes d'informació**

Els sistemes d'informació que donen cobertura a l'activitat de l'Oficina d'Atenció a les Empreses són:

#### **a) GAT**

És una eina de gestió que permet fer tres tasques principals:

- Gestionar la demanda i prestació de cada un dels serveis a través d'un sistema de ticketing. Aquest sistema permet, d'una banda, adaptar un formulari de demanda específic per a cada servei i, de l'altra, durant el procés d'atenció a l'usuari, recollir les diferents accions que es realitzen (entrevistes, tramitacions, etc).
- Obtenir indicadors d'activitat relacionats amb la prestació dels serveis.
- Gestionar les inscripcions a les formacions que es realitzen i fer-ne el seguiment de l'assistència.

#### **b) WEB**

És la principal porta d'entrada als serveis que es presten a l'Oficina d'Atenció a les Empreses.

A través del web es canalitzen les demandes de servei a través d'un formulari adaptat a cadascun dels serveis que s'ofereixen. Seguint el procediment vist al punt anterior, aquesta demanda és rebuda pel Servei d'Atenció Inicial que actua com a primer back-office de validació i gestió de la mateixa. En funció del servei demandat, el procediment a seguir fins a concertar la cita amb l'assessor/a tècnic del servei varia.

D'altra banda, el web conté tota la informació sobre els serveis així com els tràmits que es poden realitzar, la formació adreçada a les empreses i els principals actes i esdeveniment relacionats amb l'activitat econòmica de la ciutat. Si els usuaris es registren, també disposaran d'un espai privat al web on fer seguiments de les demandes de servei en curs.

## **2. ACTUACIONS I SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE**

### **2.1. Abast dels servei objecte del contracte**

L'objecte del present contracte és la prestació del Servei d'Atenció Inicial i altres tasques de suport als serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses de Barcelona Activa.

El contracte es divideix en 4 lots:



- Servei d'Atenció Inicial i suport a la gestió de l'Espai Barcelona
- Suport al Servei de Constitució
- Servei d'Internacionalització
- Suport al Servei de Cerca de Finançament Empresarial

#### Lot 1: Servei d'Atenció Inicial i suport a la gestió de l'Espai Barcelona

Aquest lot inclou les tasques relatives al Punt d'Atenció Inicial i d'altres tasques de suport a l'activitat general de l'OAE, així com la coordinació i planificació necessàries per a donar total acompliment a la prestació del servei.

A continuació, es descriuen les tasques principals que el servei d'Atenció Inicial ha de desenvolupar:

- Rebre les demandes de servei de l'Oficina d'Atenció a les Empreses, i fer-ne el tractament i anàlisi de les mateixes i assignació a l'equip de tècnics especialitzats segons el servei demandat
- Proporcionar informació de caràcter general sobre els serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses i d'altres serveis complementaris de Barcelona Activa
- Proporcionar informació general sobre temes d'interès empresarial a partir d'informació elaborada per Barcelona Activa
- Proporcionar suport en la gestió de l'Espai Barcelona i en l'organització i execució d'esdeveniments
- Realitzar la tramitació de certificats digitals
- Proporcionar informació i derivar als serveis oferts a través del web Barcelona International Welcome i per la International Welcome Desk.
- Realitzar la recepció de les persones que vinguin presencialment a l'OAE per mantenir visites amb els diferents equips tècnics que presten els serveis.
- Realitzar la inscripció i recepció de les persones assistents a les sessions de formació i/o actes i esdeveniments que es desenvolupin a les instal·lacions de l'OAE
- Recollir les incidències i realitzar-ne el reporting a la persona responsable de la coordinació del servei
- Realitzar informes mensuals de seguiment de la gestió del servei
- Proporcionar les dades necessàries per a l'elaboració de l'informe anual d'activitat de l'OAE que ha de permetre la detecció de noves necessitats i oportunitats de millora
- Realitzar l'obertura i tancament centralitzat de les instal·lacions

#### Lot 2: Suport al Servei de Constitució

Realització de tramitacions estàndard de constitució de societats i de alta i baixa d'activitat de persones treballadores autònomes, així com activitats formatives sobre tramitació adreçades a persones interessades en el servei.

#### Lot 3: Servei d'Internacionalització

Diagnosi i assessorament especialitzat adreçat a empreses i pimes en el procés d'internacionalització, per resoldre dubtes sobre comerç exterior i rebre orientació sobre negocis internacionals. El servei també inclou la informació i derivació cap a altres serveis i programes especialitzats d'altres entitats.

#### Lot 4: Suport al Servei de Cerca de Finançament Empresarial

Acompanyament a les empreses usuàries en la tramitació de la sol·licitud de finançament bancari, microcrèdits, avals o productes assimilats necessaris pel finançament d'inversió i circulant de petites empreses i negocis de persones treballadores autònomes, així com d'ajuts i subvencions.

### **3. OBJECTE I ESPECIFICACIONS LOT 1: SERVEI D'ATENCIÓ INICIAL I SUPORT A LA GESTIÓ DE L'ESPAI BARCELONA**

Aquest lot inclou la cobertura de 6 posicions per cobrir la prestació dels serveis d'atenció inicial. L'empresa adjudicatària haurà d'assignar un equip de treball polivalent, amb els perfils que s'estableixen a continuació, format per un mínim de 6 persones que hauran de realitzar les següents tasques:

- Tots els membres que formin part de l'equip tècnic, que executarà les prestacions objecte d'aquest



- Lot, han de realitzar les tasques corresponents al punt d'atenció inicial.
- Un perfil de l'equip tècnic, format per una persona tècnica de l'equip de treball, ha de portar a terme les tasques de suport a la gestió de l'Espai Barcelona
  - Un perfil de l'equip tècnic, format per dues persones tècniques de l'equip de treball, han d'estar capacitades per tramitar certificats digitals per empreses
  - Un perfil de coordinador/a de l'equip tècnic, format únicament per una persona per a facilitar una comunicació i coordinació amb Barcelona Activa adequada i àgil.

### **3.1. Objectius i funcions dels equips corresponents als serveis**

#### **Punt d'atenció inicial**

- Objectiu

L'objectiu principal d'aquest equip és l'anàlisi i la correcta derivació de les demandes de servei i la resolució de consultes generals. Tots els membres que formin part de l'equip tècnic, que executarà les prestacions objecte d'aquest Lot, han de realitzar les tasques corresponents al punt d'atenció inicial, independentment de la seva especialització.

- Funcions

- Realitzar l'atenció inicial a l'OAE, ja sigui presencialment o a través de mitjans telemàtics.
- Rebre i analitzar les demandes de servei que arriben via web, contactant telefònicament amb l'usuari que ha realitzat la demanda.
- Derivar les demandes al servei adequat.
- Utilitzar el sistema d'informació GAT per informar de les gestions realitzades amb una demanda.
- Realitzar la recepció i orientar a les visites amb cita prèvia
- Realitzar inscripcions a les activitats formatives de Barcelona Activa i/o actes i esdeveniments que es desenvolupin a les instal·lacions de l'OAE
- Gestionar cites prèvies i agendes
- Gestionar les bústies de correu electrònic de l'Oficina d'Atenció a les Empreses
- Atendre les trucades del telèfon de l'OAE
- Proporcionar informació general i resoldre dubtes sobre temàtiques concretes
- Tenir coneixement de tots les serveis i programes vigents a Barcelona Activa i els seus destinataris, per a una òptima derivació.
- Proporcionar informació de caràcter general sobre els serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses i d'altres serveis complementaris de Barcelona Activa
- Proporcionar informació general sobre temes d'interès empresarial a partir d'informació elaborada per Barcelona Activa
- Lliurar informació general de caràcter empresarial i econòmic
- Realitzar l'obertura i tancament centralitzat de les instal·lacions
- Recollir les incidències i realitzar-ne el reporting a la persona responsable de la coordinació del servei
- Proporcionar les dades necessàries per a l'elaboració de l'informe anual d'activitat de l'OAE que ha de permetre la detecció de noves necessitats i oportunitats de millora

Per a la correcta execució del contracte, l'equip tècnic adscrit a l'execució del contracte ha de tenir habilitats i competències en treball en equip, habilitats de comunicació i orientació al client i coneixements d'ofimàtica i internet a nivell d'usuari avançat.

Barcelona Activa comprovarà que el personal adscrit a l'execució del contracte, o qualsevol canvi que es produeixi en aquest durant la seva execució, disposi del perfil i/o nivell tècnic adequat als requeriments establerts al plec de clàusules administratives particulars i plec de prescripcions tècniques. En cas contrari, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un altre professional que sí s'adeqüi als plecs en el període màxim d'una setmana, d'acord amb la clàusula 21.3 del Plec regulador.



## **Suport gestió de l'Espai Barcelona**

- Objectiu

Una de les persones de l'equip tècnic que presti els serveis d'atenció inicial, a banda de les funcions pròpies del punt d'atenció inicial, també ha de donar suport en les tasques de gestió, comercialització, organització i execució d'esdeveniments a l'Espai Barcelona.

- Funcions

L'OAE disposa d'un equip propi responsable de la gestió de les demandes de servei de l'Espai Barcelona, que gestiona les peticions d'utilització de l'espai que fan empreses i entitats, i coordina la contractació dels serveis necessaris i l'organització dels aspectes logístics relacionats amb els esdeveniments. Les funcions d'aquest servei de suport són les de la coordinació dels aspectes logístics de l'esdeveniment in situ, així com la operació dels equips de l'Espai Barcelona. Així, des del Servei d'Atenció Inicial es donarà suport en la logística de l'esdeveniment, tant a nivell de coordinació dels serveis contractats necessaris, com poden ser el muntatge de la sala, serveis de càtering o altres, o la recepció dels organitzadors i ponents tant en el moment de l'esdeveniment com en visites de preparació prèvia. Tot i que durant els esdeveniments es compta amb un servei tècnic especialitzat, el servei d'atenció inicial també ha de donar suport en la operació a nivell d'usuari de les instal·lacions i equips audiovisuals de l'Espai Barcelona prèviament i durant l'esdeveniment a nivell de posada en marxa i càrrega d'imatges i continguts audiovisuals. El software que s'utilitza per la presentació de continguts audiovisuals es BrightAuthor / Brightsign. Endemés, haurà de dur a terme les funcions corresponents als serveis d'atenció inicial

S'estima que el volum d'esdeveniments als que haurà de prestar suport estarà al voltant de 10 – 15 al mes.

Per a la correcta execució del contracte, l'equip adscrit a l'execució del contracte ha de tenir habilitats i competències en treball en equip, habilitats de comunicació i orientació al client i coneixements d'ofimàtica i internet a nivell d'usuari avançat.

Barcelona Activa comprovarà que el personal adscrit a l'execució del contracte, o qualsevol canvi que es produeixi en aquest durant la seva execució, disposi del perfil i/o nivell tècnic adequat als requeriments establerts al plec de clàusules administratives particulars i plec de prescripcions tècniques. En cas contrari, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un altre professional que sí s'adeqüi als plecs en el període màxim d'una setmana, d'acord amb la clàusula 21.3 del Plec regulador.

## **Tramitació de certificats digitals per empreses**

- Objectiu

Dos de les persones de l'equip tècnic que presti els serveis d'atenció inicial, a banda de les funcions pròpies del punt d'atenció inicial, també hauran de fer tasques d'informació i tramitació de certificats digitals per empreses.

- Funcions

L'OAE ofereix diferents serveis de suport a les empreses de la ciutat, i fomenta la digitalització dels processos de gestió empresarial. En aquest sentit, fomenta la utilització de certificats digitals per part de les empreses, especialment en el context dels serveis de constitució d'empreses, d'assessorament empresarial o per la tramitació d'alguns tipus de finançament o subvencions públiques. Les funcions d'aquests perfils són les de donar informació sobre certificats digitals, així com fer la tramitació del certificat a les empreses interessades (a data de publicació d'aquesta licitació, Barcelona Activa encara no ha definit una plataforma de certificació per fer la tramitació de certificats). Endemés, haurà de dur a terme les



funcions corresponents als serveis d'atenció inicial

S'estima que el volum de tramitació de certificats serà d'un màxim de 25-30 al mes inicialment.

Per a la correcta execució del contracte, l'equip adscrit a l'execució del contracte ha de tenir habilitats i competències en treball en equip, habilitats de comunicació i orientació al client i coneixements d'ofimàtica i internet a nivell d'usuari avançat.

Barcelona Activa comprovarà que el personal adscrit a l'execució del contracte, o qualsevol canvi que es produeixi en aquest durant la seva execució, disposi del perfil i/o nivell tècnic adequat als requeriments establerts al plec de clàusules administratives particulars i plec de prescripcions tècniques. En cas contrari, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un altre professional que sí s'adeqüi als plecs en el període màxim d'una setmana, d'acord amb la clàusula 21.3 del Plec regulador.

### **Coordinació del Servei d'Atenció Inicial i del suport a la gestió de l'espai Barcelona**

- Objectiu

L'objectiu principal d'aquest perfil és el fer el seguiment del servei, la coordinació de l'equip i la interlocució amb la Responsable de Serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses.

- Funcions

A banda de realitzar tasques d'atenció a l'usuari, com la resta de l'equip del Servei d'Atenció Inicial, tindrà com a funcions afegides:

- Organitzar i planificar les tasques de l'equip de Front Office
- Detectar les necessitats de formació i desenvolupament
- Realitzar el seguiment de les tasques assignades a l'equip amb la Responsable de Serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses.
- Fer seguiment de l'estat de les demandes de GAT
- Realitzar proposta de millora del servei en base a la informació que es recull
- Elaborar l'informe d'activitat mensual de l'OAE

Per a la correcta execució del contracte, l'equip adscrit a l'execució del contracte ha de tenir habilitats i competències en treball en equip, habilitats de comunicació i orientació al client i coneixements d'ofimàtica i internet a nivell d'usuari avançat.

Barcelona Activa comprovarà que el personal adscrit a l'execució del contracte o qualsevol canvi que es produeixi en aquest durant la seva execució disposi del perfil i/o nivell tècnic adequat als requeriments establerts al plec de clàusules administratives particulars i plec de prescripcions tècniques. En cas contrari, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un altre professional que sí s'adeqüi als plecs en el període màxim d'una setmana, d'acord amb la clàusula 21.3 del Plec regulador.

### **3.2. Organització de la prestació del servei**

Amb la finalitat de garantir el nivell de servei adequat per assolir els objectius descrits anteriorment, l'empresa adjudicatària d'aquest lot haurà de proporcionar un equip de treball que permeti cobrir els serveis següents:

- Punt d'Atenció Inicial
- Suport en la gestió de l'Espai Barcelona
- Tramitació de certificats digitals
- Coordinació dels serveis

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació dels serveis mitjançant la disponibilitat de 6



persones que garanteixin la correcta prestació dels serveis en l'horari d'obertura de l'Oficina d'Atenció a les Empreses de 8:30 a 15:00 h. de dilluns a divendres i de 3 persones en horari de 15:00 a 18:00 h. de dilluns a dijous. L'horari de prestació dels serveis pot adaptar-se en funció de les necessitats de prestació dels mateixos, garantint en tot moment el nivell de servei necessari i demandat a l'OAE. Aquest equip tècnic prestarà serveis de manera presencial a l'OAE i també de manera telemàtica.

- De manera presencial s'ha de garantir la prestació dels serveis mitjançant la presència a l'OAE de 4 persones com a mínim i fins a 5 persones en horari de 8:30 a 15:00 h. de dilluns a divendres i de 3 persones en horari de 15:00 a 18:00 h. de dilluns a dijous.
- Les persones de l'equip que no estiguin prestant els serveis presencialment en horari de matí (entre 1 o 2) els prestaran de manera telemàtica. Si fos necessari o convenient, alguna de les persones del torn de tarda podria prestar serveis també de manera telemàtica.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el servei estigui cobert en cas de puntes d'activitat o activitats fora de l'horari habitual d'atenció al públic, com és el cas de l'organització d'actes o esdeveniments, especialment en el cas dels perfils adscrits al suport a l'activitat de l'Espai Barcelona. En aquest sentit serà condició necessària que durant els actes o esdeveniments que s'organitzin a l'Espai Barcelona es mantingui la persona especialitzada del Servei d'Atenció Inicial com a suport per al registre d'assistents o d'altres requeriments de logística i organització.

Les empreses han de garantir una adequada planificació de distribució de tasques i organització de l'equip per cobrir les funcions del punt d'atenció inicial, d'acord amb els requeriments següents:

- Distribució de l'equip en torns i horaris i un planificació general de les tasques diàries.
- Previsió de la dedicació de les persones de l'equip a les tasques de suport a la gestió de l'espai Barcelona i a la tramitació de certificats, i organització dels recursos per compatibilitzar l'atenció en el Punt d'Atenció Inicial amb la resta de serveis de suport.
- Inclusió de mecanismes de flexibilitat previstos per poder fer front a activitats fora de l'horari habitual.
- Definició d'un sistema de coordinació entre les persones que estiguin treballant a l'equipament de l'OAE i els persones que estiguin treballant en remot.

Per altra banda, el Servei d'Atenció Inicial ha de poder gestionar de manera àgil i efectiva un volum molt elevat de peticions d'informació i demandes de servei que arriben diàriament a l'OAE. Aquestes peticions i demandes poden arribar estructurades en el format de demanda d'un servei determinat via formulari web, o poden arribar a través de consultes i peticions via bústia de correu electrònic, trucades telefòniques o de manera presencial a les instal·lacions de l'OAE. En aquests casos, el Servei d'Atenció Inicial haurà de poder diagnosticar les necessitats de l'usuari i generar la demanda de servei si s'escau, per canalitzar la petició cap al servei de l'OAE corresponent. O bé pot derivar a altres serveis de Barcelona Activa o facilitar la informació que necessiti l'empresa i derivar a altres recursos o institucions d'interès que puguin resoldre la necessitat de l'empresa si Barcelona Activa no disposa dels recursos o serveis adequats.

En aquest sentit, l'adjudicatària haurà de gestionar les demandes de servei que arriben via web (amb el formulari de demanda de servei ja completat) d'acord amb el diagrama de flux i el descriptiu d'activitats recollit a l'annex I d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques. L'atenció a aquestes demandes inclou la verificació de les dades introduïdes per la persona al formulari, i contactar amb la persona usuària per aclarir i obtenir més informació amb la finalitat de fer una derivació a l'equip tècnic responsable del servei, de la forma més acurada possible.

Per altra banda, també haurà de gestionar les peticions i consultes que arriben via bústia de correu electrònic, trucada telefònica o de manera presencial. Es tracta de peticions que no estan tan estructurades com les que arriben a través del formulari web associat a una demanda de servei. La metodologia utilitzada per l'empresa adjudicatària ha de permetre fer una diagnosi precisa de la necessitat de la persona usuària per poder derivar al servei de l'OAE corresponent generant una demanda de servei, o a altres serveis de Barcelona Activa.



Una altra funció del Servei d'Atenció Inicial és la de facilitar a les empreses usuàries informació general d'interès empresarial i econòmic de manera complementària als serveis de l'OAE, o en els casos en que Barcelona Activa no disposi de serveis i recursos adients per resoldre la necessitat de l'empresa.

Finalment, l'empresa adjudicatària haurà de preveure un pla de contingències que permeti disposar dels perfils tècnics que compleixin amb els requeriments exposats en els Plecs reguladors, per a substituir baixes, incidències i/o puntes de treball.

### **3.3. Sistema de coordinació i reporting**

Les empreses licitadores hauran de desenvolupar un sistema de coordinació tant a nivell intern de l'equip com amb la Responsable de Serveis de l'OAE.

A nivell intern l'adjudicatària haurà d'implementar un sistema que li permeti:

- fer un seguiment de les tasques del servei i de la seva correcta execució per part de tots els membres de l'equip
- definir canals perquè els membres de l'equip puguin resoldre dubtes en la gestió de demandes de servei i consultes i/o peticions de manera àgil
- fer un seguiment del compliment dels indicadors de qualitat a nivell d'assignació àgil (en menys de 24 hores) i acurada (95% d'assignació correcta) de les demandes de servei, així com de valoració de la qualitat del servei que fan els usuaris (mínim 8 sobre 10).
- detectar incidències en el servei i trobar o proposar solucions
- detectar i resoldre les necessitats de l'equip
- detectar possibles millores en el circuit i procediments del servei

Per altra banda, també haurà d'implementar un sistema de coordinació amb la Responsable de Serveis a les Empreses per tal de mantenir sempre actualitzades les instruccions i la informació i documentació que necessita l'equip del Servei d'Atenció Inicial per poder gestionar correctament les demandes de serveis, consultes i peticions d'informació que arribin a l'OAE, així com per poder resoldre incidències o implementar millores en la derivació cap als diferents serveis de l'OAE.

### **3.4. Formació**

L'empresa adjudicatària dissenyarà i executarà durant tota la durada del contracte un pla de formació orientat a garantir la qualitat en la prestació del servei i amb aquesta finalitat portarà a terme diferents accions formatives tant pel que fa a la formació inicial necessària de les persones que s'incorporen a l'equip tècnic que executarà les prestacions objecte d'aquest contracte, com a la formació continuada i de reciclatge posterior.

Per la prestació del servei és imprescindible que l'equip del punt d'atenció inicial conegui la cartera de serveis de Barcelona Activa per empreses, entitats i emprenedors així com els sistemes de gestió interns per gestionar correctament les demandes de servei i recollir tota la informació necessària en els sistemes d'informació corporatius. Amb aquesta finalitat, i perquè pugui ser utilitzada en el disseny del pla de formació, Barcelona Activa proporcionarà a l'empresa adjudicatària tota la informació de suport per a la prestació del servei així com la informació tècnica necessària sobre els sistemes d'informació i de comunicació de que disposa Barcelona Activa, protocols, procediments de gestió i prestació de servei, gestió de queixes, entre d'altres.

### **3.5. Metodologia per garantir la qualitat i la millora continuada del servei**

S'estableixen uns objectius específics de qualitat del servei:

- Mínim de demandes de servei correctament assignades: 95%
- Temps màxim per a l'assignació d'una demanda de servei: 24 hores
- Valoració mínima per part de les persones usuàries de l'atenció rebuda: 8 sobre 10



Barcelona Activa disposa d'un sistema d'indicadors que permet fer un seguiment del grau d'acompliment dels dos primers indicadors a través de l'eina de gestió GAT, a la que l'equip del Servei d'Atenció Inicial tindrà accés. La valoració de l'atenció rebuda per part de les persones usuàries es fa a partir d'enquestes enviades setmanalment per l'equip de Barcelona Activa a les empreses usuàries dels serveis. També es facilitarà el accés als resultats d'aquestes enquestes perquè puguin ser analitzats.

### **3.6. Pla d'implantació del servei**

L'adjudicatària haurà de tenir el servei implantat i operatiu en un termini d'un mes des de la formalització del contracte.

### **3.7. Material que Barcelona Activa posa a disposició de les empreses adjudicatàries per a la correcta execució del contracte**

BARCELONA ACTIVA posarà a disposició de l'empresa adjudicatària cinc posicions a les instal·lacions de l'Oficina d'Atenció a les Empreses del MediaTIC amb els següents equips:

- Un ordinador
- Un telèfon
- Material ofimàtic
- Material d'oficina
- Els elements mobiliaris necessaris per la realització de les tasques requerides

També es donarà accés a l'entorn ofimàtic i d'aplicacions corporatives de Barcelona Activa, amb el nivell de permisos necessaris per poder executar correctament els serveis, i accessibles tant des dels ordinadors de l'Oficina d'Atenció a les Empreses com en remot.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar a l'equip tècnic que prestarà el servei els recursos necessaris per a una correcta execució dels mateixos de manera telemàtica. De manera concreta, ha de proporcionar a cada persona de l'equip tècnic un ordinador de treball i un telèfon mòbil.

### **3.8. Assoliment d'objectius**

S'estableixen tres objectius qualitius que l'empresa adjudicatària haurà d'acomplir en l'execució de l'activitat objecte del contracte:

- Mínim de demandes de servei correctament assignades: 95%
- Temps màxim per a l'assignació d'una demanda de servei: 24 hores
- Valoració mínima de l'atenció rebuda: 8 sobre 10

Per tal de garantir l'acompliment d'aquests objectius, una part del contracte es facturarà semestralment en funció de si s'assoleixen o no. L'import màxim variable és del 10% de l'import total adjudicat d'acord amb la ponderació prevista en la clàusula B del plec de clàusules administratives particulars (PCAP).

A efectes de pròrroga del contracte, els objectius a assolir són:

- Mínim de demandes de servei correctament assignades: 95%
- Temps màxim per a l'assignació d'una demanda de servei: 48 hores
- Valoració mínima de l'atenció rebuda: 8 sobre 10

## **4. OBJECTE I ESPECIFICACIONS LOT 2: SUPORT AL SERVEI DE CONSTITUCIÓ D'EMPRESSES**

Aquest lot inclou la cobertura de dos perfils necessaris per prestar els serveis de suport al Servei de Constitució. L'empresa adjudicatària haurà d'assignar un equip tècnic format per un mínim de dos professionals per realitzar les tasques de tramitacions estàndard de constitució de societats i d'alta i baixa d'activitat de persones treballadores autònomes, així com activitats formatives sobre tramitació adreçades a persones interessades en el servei, en les condicions que s'especifiquen en els apartats següents.



#### **4.1. Objectius i funcions dels equips corresponents als serveis**

- Objectius

L'objectiu principal de l'execució dels serveis objecte d'aquest lot és la realització de tràmits administratius estàndards de constitució d'empreses través del Document Únic Electrònic (DUE) en la plataforma CIRCE.

- Funcions

Considerant el volum d'atenció mensual de l'OAE en aquest servei (90 demandes del servei, i 50 tramitacions mensuals de societats i alta de treballadors autònoms), l'equip tècnic assignat a aquest servei haurà de:

- Respondre dubtes i consultes dels usuaris d'aquest servei
- Impartir formacions específiques sobre constitució de societats i altes d'activitat de persones treballadores autònomes
- Realitzar els tràmits administratius estàndards de constitució d'empreses.
  - o Altes i baixes d'activitat de persones treballadores autònomes
  - o Constitució de Societats Limitades estàndards
  - o Constitució d'altres tipus de societats que pugui ser públic objectiu de l'OAE

Per a la correcta execució del contracte, l'equip adscrit a l'execució del contracte ha de tenir habilitats i competències en treball en equip, habilitats de comunicació i orientació al client i coneixements d'ofimàtica i internet a nivell d'usuari avançat.

Barcelona Activa comprovarà que el personal adscrit a l'execució del contracte o qualsevol canvi que es produeixi en aquest durant la seva execució disposi del perfil i/o nivell tècnic adequat als requeriments establerts al plec de clàusules administratives particulars i plec de prescripcions tècniques. En cas contrari, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un altre professional que sí s'adeqüi als plecs en el període màxim d'una setmana, d'acord amb la clàusula 21.3 del Plec regulador.

#### **4.2. Organització de la prestació del servei**

L'adjudicatària haurà de garantir la prestació dels serveis objecte d'aquest lot mitjançant la presència a l'OAE de dos persones en l'horari de l'OAE de 8:30 a 15:00 h. de dilluns a divendres i d'una persona de 15:00 a 18:00 h. de dilluns a dijous. Aquestes dos persones també hauran de poder treballar en remot si fos necessari per la organització del servei.

L'annex II d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques indica el diagrama de flux del procés de prestació del servei i la descripció de les diferents activitats.

L'equip tècnic que prestarà el suport al Servei de Constitució haurà de poder portar a terme tot el procés d'acompanyament a les persones usuàries en la tramitació tant de la constitució de societats limitades o societats civils privades com en l'alta i baixa d'activitat de persones treballadores autònomes, d'acord al procediment recollit a l'annex II d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

L'adjudicatària també haurà de disposar d'un sistema que permeti a l'equip estar completament actualitzat sobre possibles modificacions en l'àmbit fiscal, laboral o administratiu que afectin al procés de tramitació. Endemés, s'ha de preveure l'actualització continua de l'equip tècnic.

També s'haurà d'impartir seminaris relacionats amb la tramitació telemàtica tant de societats limitades com de l'alta d'activitat de persones treballadores autònomes, així com d'altres formacions complementàries que puguin ser d'interès pel Servei de Constitució. A continuació, s'inclouen els enllaços on es pot trobar la informació sobre els seminaris relacionats amb la tramitació telemàtica que s'hauran d'impartir:



- Com tramitar telemàticament societats limitades:  
<https://empreses.barcelonactiva.cat/ca/web/es/detall-formacio?id=1080482>
- Com tramitar telemàticament: persones autònomes:  
<https://empreses.barcelonactiva.cat/ca/web/es/detall-formacio?id=1080471>
- Com tramitar telemàticament societats civils privades:  
<https://empreses.barcelonactiva.cat/ca/web/es/detall-formacio?id=1080492>

#### **4.3. Sistema de coordinació i reporting**

Les empreses licitadores hauran de disposar d'un sistema de coordinació tant a nivell intern de l'equip com amb la Responsable de Serveis de l'OAE. A aquests efectes s'haurà de definir la figura d'un coordinador.

A nivell intern l'adjudicatària haurà d'implementar un sistema que permeti:

- fer un seguiment de les tasques del servei i de la seva correcta execució per part de tots els membre de l'equip
- fer un seguiment del compliment dels indicadors de qualitat a nivell de valoració de la qualitat del servei que fan els usuaris (mínim 8 sobre 10).
- detectar incidències en el servei i trobar o proposar solucions
- detectar i resoldre les necessitats de l'equip
- detectar possibles millores en el circuit i procediments del servei

Per altra banda, també haurà d'implementar un sistema de coordinació amb la Responsable de Serveis a les Empreses de Barcelona Activa per tal de mantenir sempre actualitzades les instruccions relatives al servei, així com per poder resoldre incidències o implementar millores.

#### **4.4. Formació**

L'empresa adjudicatària dissenyarà i executarà durant tota la durada del contracte un pla de formació orientat a garantir la qualitat en la prestació del servei i amb aquesta finalitat portarà a terme diferents accions formatives tant pel que fa a la formació inicial necessària com a la formació continuada i de reciclatge posterior.

A efectes de que pugui ser utilitzada en el disseny del pla de formació, Barcelona Activa proporcionarà a l'empresa adjudicatària tota la informació de suport per a la prestació del servei així com la informació tècnica necessària sobre els sistemes d'informació i de comunicació de que disposa Barcelona Activa, protocols, procediments de gestió i prestació de servei, etc.

#### **4.5. Metodologia per garantir la qualitat i la millora continuada del servei**

S'estableixen uns objectius específics de qualitat del servei:

- Valoració mínima per part de les persones usuàries de l'atenció rebuda: 8 sobre 10

La valoració de l'atenció rebuda per part de les persones usuàries es fa a partir d'enquestes enviades setmanalment per l'equip de Barcelona Activa a les empreses usuàries dels serveis. Es facilitarà l'accés a l'adjudicatària als resultats setmanals d'aquestes enquestes perquè puguin ser analitzats.

Les empreses licitadores hauran de garantir mecanismes de correcció previstos en el cas de caiguda dels indicadors de qualitat per sota dels objectius mínims establerts.

De la mateixa manera, s'haurà de disposar de polítiques de qualitat i millora continuada de l'empresa concretant la seva aplicació a aquest contracte per garantir una millora de la qualitat en la prestació del servei des del punt de vista tant de l'execució de les tasques i procediments com des del punt de vista de l'atenció a l'usuari.

#### **4.6. Pla d'implantació del servei**



L'adjudicatària haurà de tenir el servei implantat i operatiu en un termini d'un mes des de la formalització del contracte.

#### **4.7. Material que Barcelona Activa posa a disposició de les empreses adjudicatàries per a la correcta execució del contracte**

BARCELONA ACTIVA posarà a disposició de l'empresa adjudicatària dos posicions a les instal·lacions de l'Oficina d'Atenció a les Empreses del MediaTIC amb els següents equips:

- Un ordinador
- Un telèfon
- Material ofimàtic
- Material d'oficina
- Els elements mobiliaris necessaris per la realització de les tasques requerides

També es donarà accés a l'entorn ofimàtic i d'aplicacions corporatives de Barcelona Activa, amb el nivell de permisos necessaris per poder executar correctament els serveis, i accessibles tant des dels ordinadors de l'Oficina d'Atenció a les Empreses com en remot.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar a l'equip tècnic que prestarà el servei els recursos necessaris per a una correcta execució dels mateixos de manera telemàtica. De manera concreta, ha de proporcionar a cada persona de l'equip tècnic un ordinador de treball i un telèfon mòbil.

#### **4.8. Assoliment d'objectius**

S'estableix el següent objectiu qualitatiu que l'empresa adjudicatària haurà d'acomplir en l'execució de l'activitat objecte del contracte:

- Valoració mínima de l'atenció rebuda: 8 sobre 10

L'acompliment d'aquest objectiu serà un requisit necessari per la pròrroga del contracte corresponent a aquest lot.

### **5. OBJECTE I ESPECIFICACIONS LOT 3: SERVEI D'INTERNACIONALITZACIÓ**

#### **5.1. Objectius, funcions i perfils dels equips corresponents als serveis**

- Objectius

L'objectiu principal de l'execució dels serveis objecte d'aquest lot és realitzar l'assessorament sobre Internacionalització a les empreses usuàries dels serveis de l'OAE, així com les activitats formatives relatives a Internacionalització i Comerç Exterior.

- Funcions
  - Respondre dubtes i consultes de les persones usuàries d'aquest servei
  - Ajudar a les persones usuàries a analitzar la seva situació de partida per fer un diagnòstic inicial
  - Donar a les persones usuàries una orientació de partida per enfocar un pla d'internacionalització
  - Informar i derivar a les persones usuàries a altres serveis, programes i recursos d'altres entitats relacionats amb la Internacionalització i el Comerç Exterior.

Per a la correcta execució del contracte, l'equip adscrit a l'execució del contracte ha de tenir habilitats i competències en treball en equip, habilitats de comunicació i orientació al client i coneixements d'ofimàtica i internet a nivell d'usuari avançat.

Barcelona Activa comprovarà que el personal adscrit a l'execució del contracte o qualsevol canvi que es



produeixi en aquest durant la seva execució disposi del perfil i/o nivell tècnic adequat als requeriments establerts al plec de clàusules administratives particulars i plec de prescripcions tècniques. En cas contrari, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un altre professional que sí s'adeqüi als plecs en el període màxim d'una setmana, d'acord amb la clàusula 21.3 del Plec regulador.

## **5.2. Organització de la prestació del servei**

La contractista haurà d'acompanyar a les empreses que vulguin posar en marxa un procés d'internacionalització. Com s'indica a l'apartat 5.1. aquest acompanyament inclou:

- Respondre dubtes i consultes de les persones usuàries d'aquest servei
- Ajudar a les persones usuàries a analitzar la seva situació de partida per fer un diagnòstic inicial
- Donar a les persones usuàries una orientació de partida per enfocar un pla d'internacionalització
- Informar i derivar a les persones usuàries a altres serveis, programes i recursos d'altres entitats relacionats amb la Internacionalització i el Comerç Exterior.

Finalment, l'adjudicatària també ha de poder informar i derivar a les persones usuàries a altres serveis, programes i recursos d'altres entitats relacionats amb la Internacionalització i el Comerç Exterior. En aquest sentit, l'adjudicatària haurà de disposar d'un sistema que permeti a l'equip que presta al servei estar completament actualitzat sobre aquest àmbit per una correcta execució dels serveis.

Durant el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de definir conjuntament amb Barcelona Activa, el model d'execució del programa d'acord a la proposta presentada, per garantir la coordinació i l'encaix de les accions executades en el marc dels processos interns de prestació de serveis de la Direcció de Serveis a les Empreses, així com la integració d'aquesta operativa en els sistemes de recollida d'indicadors de Barcelona Activa. En aquest sentit i a efectes de facilitar la operativa del programa:

- L'adjudicatària haurà de poder garantir la presència del seu equip assessor un dia a la setmana a les instal·lacions de l'OAE.
- S'establiran els sistemes de registre en les bases de dades de Barcelona Activa de les sessions d'assessorament realitzades, així com de tota la documentació generada durant l'acompanyament dels diferents casos, als efectes de garantir el seguiment de la execució del programa per l'equip de Barcelona Activa.

## **5.3. Sistemes de coordinació i reporting**

A efectes de seguiment i coordinació de les accions per l'execució del programa, i de seguiment dels objectius establerts:

- Es definirà un equip vinculat al projecte. Aquest equip tècnic estarà format al menys per un perfil de consultor/a i un perfil de coordinador/a per part de l'adjudicatària, i per la Responsable de Serveis a les Empreses per part de Barcelona Activa.
- S'establiran canals de comunicació continua, àgil i estable entre els equips de Barcelona Activa i de l'adjudicatària, a efectes de acordar les actuacions relacionades amb l'atenció a les empreses.
- S'establiran reunions de seguiment de la execució del contracte i de la consecució dels objectius.

A aquests efectes, les empreses licitadores hauran de disposar de:

1. Metodologia de seguiment de l'execució del contracte. La licitadora haurà de desenvolupar un sistema que permeti a l'equip de Barcelona Activa tenir una visió general de l'estat de l'execució del contracte amb accés a la informació següent:
  - Empreses participants
  - Nombre d'hores de servei consumides
  - El sistema d'informes o fitxes resum a elaborar per cada empresa acompanyada, que incloguin des de la diagnosi i recomanacions fetes, així com altres actuacions que es van portant a terme durant el procés d'acompanyament a l'empresa.



2. Metodologia de coordinació i seguiment amb Barcelona Activa, on es :

- Els canals de comunicació proposats
- Proposta d'un sistema de reunions de seguiment, indicant calendarització, punts a tractar i sistemes de recollida i seguiment dels acords adoptats.
- Els sistemes d'arxiu i accés a la documentació generada durant el contracte, ja sigui la generada durant el procés d'acompanyament a empreses, ja sigui la relacionada amb la gestió del servei.

#### **5.4. Formació**

L'empresa adjudicatària dissenyarà i executarà durant tota la durada del contracte un pla de formació orientat a garantir la qualitat en la prestació del servei i amb aquesta finalitat portaran a terme diferents accions formatives tant pel que fa a la formació inicial necessària com a la formació continuada i de reciclatge posterior.

A efectes de que pugui ser utilitzada en el disseny del pla de formació, Barcelona Activa proporcionarà a l'empresa adjudicatària tota la informació de suport per a la prestació del servei així com la informació tècnica necessària sobre els sistemes d'informació i de comunicació de que disposa Barcelona Activa, protocols, procediments de gestió i prestació de servei, etc.

#### **5.5 Metodologia per garantir la qualitat i la millora continuada del servei**

S'estableixen uns objectius específics de qualitat del servei:

- Valoració mínima per part de les persones usuàries de l'atenció rebuda: 8 sobre 10

La valoració de l'atenció rebuda per part de les persones usuàries es fa a partir d'enquestes enviades setmanalment per l'equip de Barcelona Activa a les empreses usuàries dels serveis. Es facilitarà el accés a l'adjudicatària als resultats setmanals d'aquestes enquestes perquè puguin ser analitzats.

Les empreses licitadores hauran de garantir mecanismes de correcció previstos en el cas de caiguda dels indicadors de qualitat per sota dels objectius mínims establerts.

De la mateixa manera, s'haurà de disposar de polítiques de qualitat i millora continuada de l'empresa concretant la seva aplicació a aquest contracte per garantir una millora de la qualitat en la prestació del servei des del punt de vista tant de l'execució de les tasques i procediments com des del punt de vista de l'atenció a l'usuari.

#### **5.6 Material que Barcelona Activa posa a disposició de les empreses adjudicatàries per a la correcta execució del contracte**

BARCELONA ACTIVA posarà a disposició de l'empresa adjudicatària durant els dies que es presti atenció presencial a les instal·lacions de l'Oficina d'Atenció a les Empreses del MediaTIC, una posició amb els equips següents:

- Un ordinador
- Un telèfon
- Material ofimàtic
- Material d'oficina
- Els elements mobiliaris necessaris per la realització de les tasques requerides

També es donarà accés a l'entorn ofimàtic i d'aplicacions corporatives de Barcelona Activa, amb el nivell de permisos necessaris per poder desenvolupar la seva feina correctament, i accessibles tant des dels ordinadors de l'Oficina d'Atenció a les Empreses com en remot.

#### **5.7 Assoliment d'objectius**

S'estableix el següent objectiu qualitatiu que l'empresa adjudicatària haurà d'acomplir en l'execució de l'activitat objecte del contracte:



- Valoració mínima de l'atenció rebuda: 8 sobre 10

L'acompliment d'aquest objectiu serà un requisit necessari per la pròrroga del contracte corresponent a aquest lot

## **6. OBJECTE I ESPECIFICACIONS LOT 4: SUPORT AL SERVEI DE CERCA DE FINANÇAMENT**

### **6.1. Objectius, funcions i perfils dels equips corresponents als serveis**

- Objectius

L'objectiu principal de l'execució dels serveis objecte d'aquest lot és realitzar l'acompanyament a les empreses usuàries en la detecció i en la tramitació de sol·licituds de finançament bancari, microcrèdits, avals o productes assimilats necessaris pel finançament d'inversió i circulant de petites empreses i negocis de persones treballadores autònomes, així com d'ajuts i subvencions.

- Funcions
  - Respondre dubtes i consultes de les persones usuàries d'aquest servei
  - Realitzar una diagnosi de la situació de l'empresa i de les seves necessitats a nivell de finançament
  - Detectar les diferents fonts de finançament i ajuts disponibles per l'empresa que millor s'ajustin a les seves necessitats, i elaborar una estratègia de finançament basada en les fonts de finançament detectades.
  - Acompanyar en la tramitació de les sol·licitud d'instruments financers i subvencions.
  - Seguiment de les sol·licituds presentades

Per a la correcta execució del contracte, l'equip adscrit a l'execució del contracte ha de tenir habilitats i competències en treball en equip, habilitats de comunicació i orientació al client i coneixements d'ofimàtica i internet a nivell d'usuari avançat.

Barcelona Activa comprovarà que el personal adscrit a l'execució del contracte o qualsevol canvi que es produeixi en aquest durant la seva execució disposi del perfil i/o nivell tècnic adequat als requeriments establerts al plec de clàusules administratives particulars i plec de prescripcions tècniques. En cas contrari, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un altre professional que sí s'adeqüi als plecs en el període màxim d'una setmana, d'acord amb la clàusula 21.3 del Plec regulador.

### **6.2. Organització de la prestació del servei**

La contractista haurà d'acompanyar a les empreses en la detecció i en la tramitació de sol·licituds de finançament bancari, microcrèdits, avals o productes assimilats necessaris pel finançament d'inversió i circulant de petites empreses i negocis de persones treballadores autònomes, així com d'ajuts i subvencions. Com s'indica a l'apartat 6.1. aquest acompanyament inclou:

- Respondre dubtes i consultes de les persones usuàries d'aquest servei
- Realitzar una diagnosi de la situació de l'empresa i de les seves necessitats a nivell de finançament
- Detectar les diferents fonts de finançament i ajuts disponibles per l'empresa que millor s'ajustin a les seves necessitats, i elaborar una estratègia de finançament basada en les fonts de finançament detectades.
- Acompanyar en la tramitació de les sol·licitud d'instruments financers i subvencions.
- Seguiment de les sol·licituds presentades.

Finalment, l'adjudicatària haurà d'implantar un sistema de seguiment de les sol·licituds presentades.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un sistema que permeti a l'equip que presta al servei estar completament actualitzat sobre novetats relacionades amb instruments financers i condicions.



Durant el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de definir conjuntament amb Barcelona Activa, el model d'execució del programa d'acord a la proposta presentada, per garantir la coordinació i l'encaix de les accions executades en el marc dels processos interns de prestació de serveis per part de la Direcció de Serveis a les Empreses, així com la integració d'aquesta operativa en els sistemes de recollida d'indicadors de Barcelona Activa. En aquest sentit i a efectes de facilitar la operativa del programa:

- L'adjudicatària haurà de poder garantir la presència del seu equip assessor un dia a la setmana a les instal·lacions de l'OAE.
- S'establiran els sistemes de registre en les bases de dades de Barcelona Activa de les sessions d'assessorament realitzades, així com de tota la documentació generada durant l'acompanyament dels diferents casos, als efectes de garantir el seguiment de la execució del programa per l'equip de Barcelona Activa.

### **6.3. Sistemes de coordinació i reporting**

A efectes de seguiment i coordinació de les accions per l'execució del programa, i de seguiment dels objectius establerts:

- Es definirà un equip vinculat al projecte. Aquest equip tècnic estarà format al menys per un perfil de consultor/a i un perfil de coordinador/a per part de l'adjudicatària, i per la Responsable de Serveis a les Empreses per part de Barcelona Activa.
- S'establiran canals de comunicació continua, àgil i estable entre els equips de Barcelona Activa i de l'adjudicatària, a efectes de acordar les actuacions relacionades amb l'atenció a les empreses.
- S'establiran reunions de seguiment de la execució del contracte i de la consecució dels objectius.

### **6.4. Formació**

L'empresa adjudicatària dissenyarà i executarà durant tota la durada del contracte un pla de formació orientat a garantir la qualitat en la prestació del servei i amb aquesta finalitat portaran a terme diferents accions formatives tant pel que fa a la formació inicial necessària com a la formació continuada i de reciclatge posterior.

A efectes de que pugui ser utilitzada en el disseny del pla de formació, Barcelona Activa proporcionarà a l'empresa adjudicatària tota la informació de suport per a la prestació del servei així com la informació tècnica necessària sobre els sistemes d'informació i de comunicació de que disposa Barcelona Activa, protocols, procediments de gestió i prestació de servei, etc.

### **6.5. Metodologia per garantir la qualitat i la millora continuada del servei**

S'estableixen uns objectius específics de qualitat del servei:

- Valoració mínima per part de les persones usuàries de l'atenció rebuda: 8 sobre 10

La valoració de l'atenció rebuda per part de les persones usuàries es fa a partir d'enquestes enviades setmanalment per l'equip de Barcelona Activa a les empreses usuàries dels serveis. Es facilitarà el accés a l'adjudicatària als resultats setmanals d'aquestes enquestes perquè puguin ser analitzats.

Les empreses licitadores hauran de garantir mecanismes de correcció previstos en el cas de caiguda dels indicadors de qualitat per sota dels objectius mínims establerts.

De la mateixa manera, s'haurà de disposar de polítiques de qualitat i millora continuada de l'empresa concretant la seva aplicació a aquest contracte per garantir una millora de la qualitat en la prestació del servei des del punt de vista tant de l'execució de les tasques i procediments com des del punt de vista de l'atenció a l'usuari.

### **6.6. Material que Barcelona Activa posa a disposició de les empreses adjudicatàries per a la correcta execució del contracte**



BARCELONA ACTIVA posarà a disposició de l'empresa adjudicatària durant els dies que es presti atenció presencial a les instal·lacions de l'Oficina d'Atenció a les Empreses del MediaTIC, una posició amb els equips següents:

- Un ordinador
- Un telèfon
- Material ofimàtic
- Material d'oficina
- Els elements mobiliaris necessaris per la realització de les tasques requerides

També es donarà accés a l'entorn ofimàtic i d'aplicacions corporatives de Barcelona Activa, amb el nivell de permisos necessaris per poder desenvolupar la seva feina correctament, i accessibles tant des dels ordinadors de l'Oficina d'Atenció a les Empreses com en remot.

### **6.7. Assoliment d'objectius**

S'estableix el següent objectiu qualitatiu que l'empresa adjudicatària haurà d'acomplir en l'execució de l'activitat objecte del contracte:

- Valoració mínima de l'atenció rebuda: 8 sobre 10

L'acompliment d'aquest objectiu serà un requisit necessari per la pròrroga del contracte corresponent a aquest lot.

Jaume Baró Torres  
Director Operatiu Serveis a les Empreses

Barcelona, a la data de signatura.



**Ajuntament  
de Barcelona**

Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda  
Barcelona Activa SAU SPM



## **ANNEX I: Procés d'Atenció Inicial**



# Índex

Continguts del document

- 1. Definició del servei**
- 2. Diagrama del procés**
- 3. Descripció de les activitats**





# 1

## Definició del servei

**Fitxa descriptiva del procediment**, on es descriu la informació bàsica del procediment detallant diferents aspectes



# 1. Definició del servei

## Servei d'Atenció Inicial

Descripció i objectius			
<p>El Servei d'Atenció Inicial és el procediment d'<b>atenció inicial als usuaris/es</b> que es dirigeixen a l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) ja sigui pel canal web, telefònic, presencial o per la bústia mail de l'OAE (<a href="mailto:oea@barcelonactiva.cat">oea@barcelonactiva.cat</a>).</p> <p>En aquest procés es validen les dades de l'usuari/a i quina és la seva necessitat per, posteriorment, atendre'l des del Servei d'Atenció Inicial per a determinats tràmits o consultes o bé derivar-lo al servei corresponent.</p>			
Públic	Canals	Aplicacions	Idioma
<ul style="list-style-type: none"> <li>Empreses</li> <li>Persones emprenedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial</li> <li>Web</li> <li>Telèfon OAE</li> <li>Correu electrònic (bústia OAE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GAT</li> <li>Excel de consultes</li> <li>CRM Cambra</li> <li>CRM Ajuntament</li> <li>IMI</li> </ul>	N/A
Entrades		Sortides	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial</li> <li>Telefònica</li> <li>Correu electrònic (bústia OAE)</li> <li>A través d'una demanda de servei web</li> <li>Emprenedoria (centre de recursos de Glòries)</li> <li>Des d'una OAC</li> <li>Des de Serveis Tècnics de Districte</li> <li>Des del 010</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Serveis de l'OAE</li> <li>Emprenedoria (centre de recursos de Glòries)</li> <li>Altres</li> </ul>	



# 1. Definició del servei

## Servei d'Atenció Inicial



### Model de prestació del servei

El **Servei d'Atenció Inicial (SAI)** atén a l'usuari/a, recull i verifica les dades i deriva al servei especialitzat de la OAE o a emprenedoria (centre de recursos de Glòries) per atendre a seva demanda. El Servei d'Atenció Inicial també resol determinades consultes i tràmits, com derivar a formacions i sessions informatives o proporcionar informació a l'usuari/a.



### Documents

- D1: Document de queixes
- D2: Correu electrònic de pendent de contactar
- D3: Correu electrònic s'ha creat una demanda de servei per a l'OAE
- D4: Recordatori de cita prèvia a l'Oficina d'Atenció a les Empreses
- D5: Correu de rebuig de la demanda



### Indicadors

- Demandes rebudes per servei
- Temps d'assignació de les demandes
- Demandes rebutjades per motiu
- Sector al que pertanyen les empreses ateses a l'OAE
- Nombre de treballadors de les empreses ateses a l'OAE
- Tràmits realitzats per tipologia



# 2

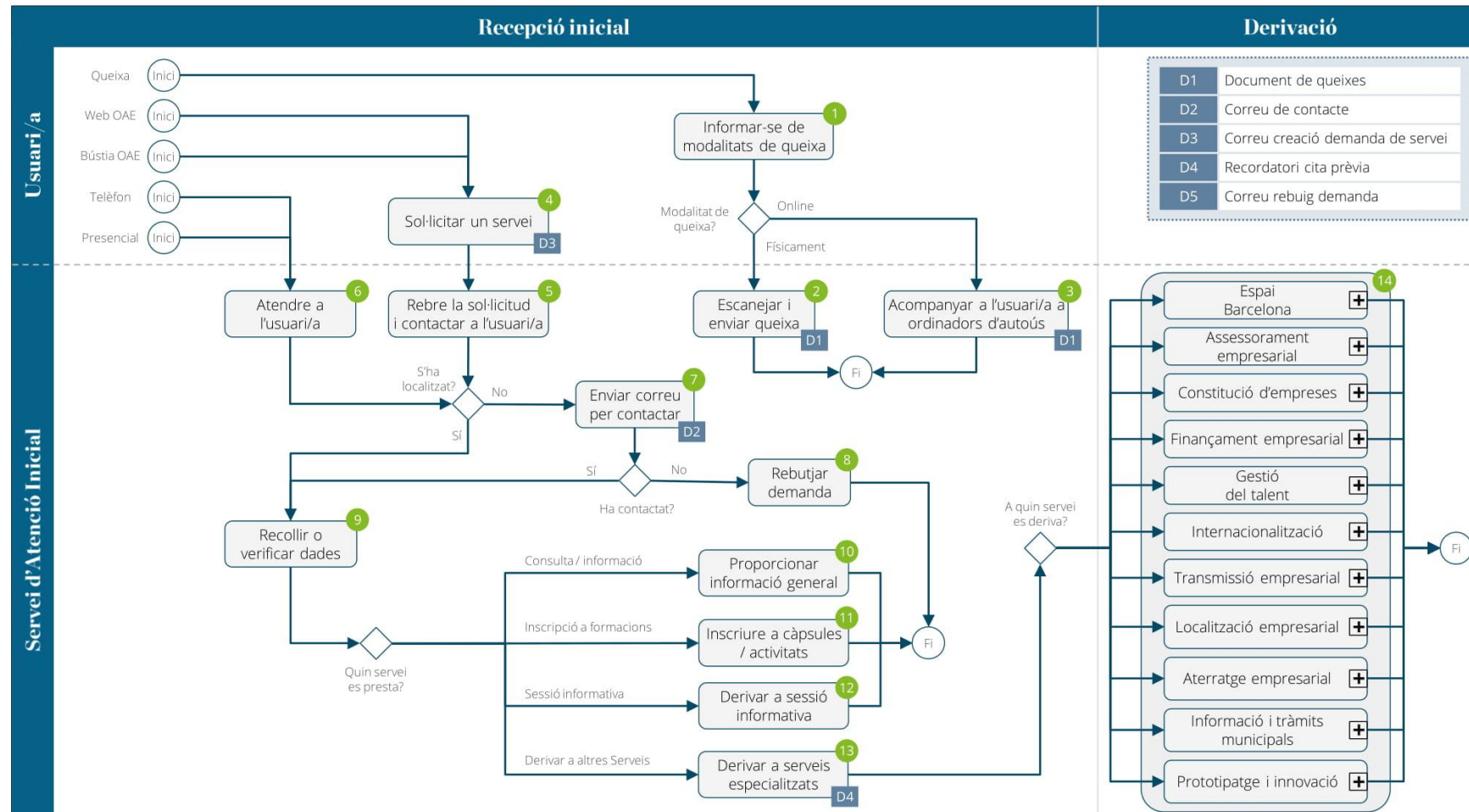
## Diagrama del procés

**Fluxgrama del procediment** enumerant l'ordre de les activitats i indicant l'actor responsable d'executar cada acció



## 2. Diagrama del procés

### Servei d'Atenció Inicial





# 3

## Descripció de les activitats

**Taula descriptiva de les activitats** que tenen lloc durant el procés en ordre de successió, indicant els sistemes, eines i documents implicats a cada activitat





### 3. Descripció de les activitats

#### Servei d'Atenció Inicial

Nº	Activitat	Descripció	Responsable	Sistemes i documents
1	<b>Informar-se de modalitats de queixa</b>	<p>En cas que l'usuari/a vulgui realitzar una queixa, des del Servei d'Atenció Inicial s'informa de les modalitats per realitzar les queixes (físicament en paper o de forma online), recomanant el format online.</p> <p>L'usuari/a realitza la queixa dirigint-se a la web de l'OAE, a l'adreça <a href="http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&amp;element=1098&amp;i=c">http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&amp;element=1098&amp;i=c</a> o en format paper.</p>	Usuari/a	Web OAE
2	<b>Escanejar i enviar queixa</b>	En cas que la queixa es realitzi físicament, en paper, el Servei d'Atenció Inicial escaneja el document i l'envia al responsable de recollir les queixes	Servei d'Atenció Inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>D1: Document de queixes</li> </ul>
3	<b>Acompanyar a l'usuari/a a ordinadors d'autoús</b>	En cas que la queixa es vulgui realitzar de forma online, des del Servei d'Atenció Inicial s'acompanya a l'usuari/a als ordinadors d'autoús per a que la realitzin	Servei d'Atenció Inicial	Web OAE
4	<b>Sol·licitar un servei</b>	L'usuari/a, emplena el formulari de la demanda de servei en la que està interessat a través de la web, o envia un e-mail a la bústia de contacte de l'OAE.	Usuari/a	<p>Web OAE Bústia OAE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D3: Correu creació demanda de servei</li> </ul>



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei d'Atenció Inicial

Nº	Activitat	Descripció	Responsable	Sistemes i documents
5	<b>Rebre la sol·licitud i contactar a l'usuari/a</b>	Servei d'Atenció Inicial, realitzant una cerca a GAT, visualitza les demandes pendents d'assignar. Tot seguit es posa en contacte amb l'usuari/a amb l'objectiu de validar les dades de la demanda i les dades del servei que està sol·licitant.	Servei d'Atenció Inicial	GAT
6	<b>Atendre a l'usuari/a</b>	En cas que l'usuari/a accedeixi via telefònica o presencial a l'oficina se l'atén i se li demana quina és la seva necessitat.	Servei d'Atenció Inicial	GAT
7	<b>Enviar correu per contactar</b>	<p>Si després de la primera trucada no es localitza a l'usuari/a es modifica l'estat del ticket a "pendent de contactar" amb l'objectiu de diferenciar les demandes no assignades a servei perquè Servei d'Atenció Inicial encara no les ha gestionat d'aquelles que han estat gestionades però no s'ha pogut contactar amb l'usuari/a.</p> <p>En cas que passats dos dies trucant en diferents hores de matí i tarda no s'hagi pogut contactar amb l'usuari/a es selecciona el botó "enviar correu electrònic" per tal que GAT realitzi l'enviament automàtic d'aquesta comunicació.</p> <p>El correu s'envia a l'adreça que consta a la demanda i indica a l'usuari/a que es posi en contacte telefònic amb l'OAE per tal d'atendre la seva demanda abans de 5 dies, i que en cas contrari es rebutjarà la demanda (<i>veure plantilla a l'annex, diapositiva 15</i>).</p>	Servei d'Atenció Inicial	<p>Correu electrònic GAT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D2: Correu electrònic de pendent de contactar</li> </ul>



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei d'Atenció Inicial

Nº	Activitat	Descripció	Responsable	Sistemes i documents
8	<b>Rebutjar demanda</b>	Si passats 5 dies des de l'enviament del correu electrònic l'usuari/a no s'ha posat en contacte amb el Servei d'Atenció Inicial de l'OAE es rebutja la demanda amb el motiu "impossibilitat de contactar" seleccionant l'opció d'enviar correu electrònic a l'usuari/a.	Servei d'Atenció Inicial	GAT • D5: Correu electrònic rebuig demanda
9	<b>Recollir o verificar dades</b>	<p>En cas que el canal d'entrada sigui web es comprova que les dades de l'usuari/a introduïdes a la demanda GAT són correctes.</p> <p>Si el canal d'entrada és telefònic es recullen les dades en funció del tipus de servei que sol·liciti.</p> <p>Si el canal d'entrada és presencial es donen dues opcions a l'usuari/a. O bé és Servei d'Atenció Inicial que emplena la demanda amb la informació que li proporcioni l'usuari/a o bé se'l dirigeix als ordinadors d'auto ús perquè sigui ell mateix que la faci.</p> <p><i>Nota:</i> Quan arriba una demanda de landing però el servei que necessita l'usuari/a és qualsevol altre o bé quan l'usuari/a no té DNI o NIE cal realitzar les següents accions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear l'usuari/a a GAT utilitzant el camp passaport.</li> <li>• Donar d'alta un ticket per al servei que realment necessiti l'usuari/a.</li> <li>• Rebutjar el ticket inicial de landing sense marcar l'opció d'enviar el correu a l'usuari/a.</li> <li>• Sobretot, no crear el ticket per al nou servei donant d'alta l'usuari/a amb DNI o NIE genèric tipus 87654321X ja que això comporta molts problemes a nivell de base de dades.</li> </ul>	Servei d'Atenció Inicial	GAT • D3: Correu electrònic s'ha creat una demanda de servei per a l'OAE



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei d'Atenció Inicial

Nº	Activitat	Descripció	Responsable	Sistemes i documents
10	<b>Proporcionar informació general</b>	<p>Quan l'usuari/a sol·licita informació sobre els serveis de l'OAE o fa qualsevol altra consulta des de Servei d'Atenció Inicial es proporciona aquesta informació.</p> <p>El Servei d'Atenció Inicial pot proporcionar informació sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Els serveis de l'oficina i els programes que es realitzen</li> <li>• Espais gestionats per Barcelona Activa</li> <li>• Formacions d'empresa</li> <li>• Esdeveniments i promoció</li> <li>• Espai Barcelona</li> <li>• Altres</li> </ul> <p>Quan l'usuari/a s'hagi atès presencialment o telefònicament, i la seva consulta no correspongui als serveis oferts per Barcelona Activa, la consulta es recull a l'Excel de consultes. En cas que l'usuari/a hagi realitzat una demanda via web plantejant i la consulta es gestionada i finalitzada pel servei d'atenció inicial, la demanda de servei es rebutjada.</p>	Servei d'Atenció Inicial	Excel de consultes GAT
11	<b>Inscriure a càpsules formatives / Activitats</b>	<p>Des del Servei d'Atenció Inicial es pot realitzar la inscripció a les càpsules formatives d'empresa o a altres activitats de l'OAE.</p> <p>En cas que l'usuari/a existeixi prèviament a la base de dades la inscripció es pot realitzar des de GAT. En cas contrari la inscripció es realitza a través del web.</p> <p>Un cop feta la inscripció a la càpsula, s'apunta a observacions del ticket les dades de la inscripció i el ticket es rebutjat (excepte en el cas que a banda de la inscripció a la càpsula el ticket s'hagi assignat a un tècnic per prestació d'un servei).</p>	Servei d'Atenció Inicial	GAT



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei d'Atenció Inicial

Nº	Activitat	Descripció	Responsable	Sistemes i documents
12	<b>Derivar a Sessió informativa</b>	<p>Si es detecta que l'usuari/a requereix de informació sobre algun tema en específic, se'l deriva a una sessió informativa al respecte.</p> <p>En cas que l'usuari/a existeixi prèviament a la base de dades la inscripció es pot realitzar des de GAT. En cas contrari la inscripció es realitza a través del web.</p> <p>Un cop feta la inscripció a la sessió informativa, s'apunta a observacions del ticket les dades de la inscripció i el ticket es rebutjat.</p>	Servei d'Atenció Inicial	GAT
13	<b>Derivar a Serveis Especialitzats</b>	<p>Per els serveis d'Assessorament empresarial(*), Finançament, Internacionalització, Informació i tràmits municipals i Transmissió empresarial, s'agenda una cita amb un tècnic del servei especialitzat i s'afegeix una acció cita prèvia al tiquet informant el dia i hora de la cita. Cal marcar la casella d'enviar recordatori per correu electrònic. Finalment es reassigna el tiquet de GAT a un tècnic del servei especialitzat.</p> <p>Per els serveis de Constitució, Aterratge empresarial, Localització, Gestió de Talent, Prototipatge i Innovació, i Espai Barcelona, després de contactar amb l'usuari/a i gestionar fer les comprovacions necessàries prèvies necessàries, únicament cal reassignar el tiquet de GAT a un tècnic del servei especialitzat, el qual gestionarà la demanda del servei.)</p> <p><i>(* En el cas dels subserveis de digitalització, igualtat no s'agenda cita prèvia.</i></p>	Servei d'Atenció Inicial	<p>GAT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D4: Recordatori cita prèvia</li> </ul>
14	<b>Atenció especialitzada</b>	Veure el procés específic segons el servei al qual s'ha derivat la demanda	Servei d'Atenció Inicial	GAT



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei d'Atenció Inicial

Correu electrònic quan es realitza una demanda de servei		Activitats relacionades: 4
<p><b>Assumpte:</b> S'ha creat una demanda de servei per a l'OAE</p> <p><b>Cos:</b> Benvolgut/da Cèlia Diaz, T'informem que s'ha creat una demanda per a un dels serveis de l'Oficina d'Atenció a l'Empresa. Ens posarem en contacte amb tu en breu per atendre la teva petició.</p> <p>Atentament,</p> <p>Oficina d'Atenció a les Empreses Barcelona Activa - Ajuntament de Barcelona Roc Boronat, 117 - 08018 Barcelona Tel. 93.320.96.00 Bcn.cat/empresa</p> <p>La informació facilitada per l'usuari/a serà tractada en tot moment de manera confidencial i amb ple respecte a la normativa de protecció de dades de caràcter personal, conforme a la Política de Privacitat continguda en la Nota Legal que podrà trobar en la pàgina web <a href="http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/nota-legal/index.jsp">http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/nota-legal/index.jsp</a></p>	<p><b>Asunto:</b> Se ha creado una demanda de servicio por la OAE</p> <p><b>Cuerpo:</b> Estimado/a Cèlia Diaz, Le informamos de que se ha creado una demanda para uno de los servicios de la Oficina de Atención a las Empresas. Nos pondremos en contacto con usted brevemente para atender su petición.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Oficina d'Atenció a les Empreses Barcelona Activa - Ajuntament de Barcelona Roc Boronat, 117 - 08018 Barcelona Tel. 93.320.96.00 Bcn.cat/empresa</p> <p>La información facilitada por el usuario/a será tratada en todo momento de manera confidencial i con pleno respeto a la normativa de protección de datos de carácter personal, conforme a la Política de Privacidad contenida en la Nota Legal que podrá encontrar en la página web <a href="http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/nota-legal/index.jsp">http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/nota-legal/index.jsp</a></p>	<p><b>Subject:</b> A service demand has been created by the OAE</p> <p><b>Body:</b> Dear Cèlia Diaz, We inform you that a service demand has been created at the Oficina d'Atenció a les Empreses. We will contact you in a short time in order to attend your demand.</p> <p>Best regards,</p> <p>Oficina d'Atenció a les Empreses Barcelona Activa - Ajuntament de Barcelona Roc Boronat, 117 - 08018 Barcelona Tel. 93.320.96.00 Bcn.cat/empresa</p> <p>The information given by the user is treated privately and confidentially according to the regulation privacy policies found in the web site <a href="http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/nota-legal/index.jsp">http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/nota-legal/index.jsp</a></p>



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei d'Atenció Inicial

Correu electrònic pendent de contactar		Activitats relacionades: 7
<p><b>Assumpte:</b> Demanda de servei a l'Oficina d'Atenció a les Empreses</p> <p><b>Cos:</b> Benvolgut/da &lt;&lt;NOM + COGNOM&gt;&gt;,  Ens posem en contacte en referència a la demanda de servei realitzada a l'Oficina d'Atenció a les Empreses, ja que ens ha estat impossible localitzar-te telefònicament.  Agrairíem que et posis en contacte amb nosaltres al telèfon 93.320.96.00 al més aviat possible per tal de gestionar correctament la teva demanda. Tanmateix, en el cas que no rebem cap resposta en els propers 5 dies, entendrem que no continues interessat en el servei.  Atentament,  Oficina d'Atenció a les Empreses Barcelona Activa - Ajuntament de Barcelona Roc Boronat, 117 - 08018 Barcelona Tel. 93.320.96.00 Bcn.cat/empresa</p>	<p><b>Asunto:</b> Demanda de Servicio en la Oficina de Atención a las Empresas</p> <p><b>Cuerpo:</b> Estimado/a &lt;&lt;NOMBRE + APELLIDO&gt;&gt;,  Nos ponemos en contacto en referencia a la demanda de Servicio realizada en la Oficina de Atención a las Empresas, ya que nos ha sido imposible localizarle telefónicamente.  Agradeceríamos que se pusiese en contacto con nosotros al teléfono 93.320.96.00 lo antes posible con tal de gestionar correctamente su demanda. Asimismo, en el caso de no recibir respuesta en los próximos 5 días, entenderemos que no continua interesado en el Servicio.  Atentamente,  Oficina d'Atenció a les Empreses Barcelona Activa - Ajuntament de Barcelona Roc Boronat, 117 - 08018 Barcelona Tel. 93.320.96.00 Bcn.cat/empresa</p>	<p><b>Subject:</b> Service demand at the Oficina d'Atenció a les Empreses</p> <p><b>Body:</b> Dear &lt;&lt;NAME + SURNAME&gt;&gt;,  We have tried to contact you in reference to the Service demand made at the Oficina d'Atenció a les Empreses, because we haven't been able to reach you by phone.  We would thank you if you contact us by the following phone number 93.320.96.00 as soon as possible, in order to manage your demand correctly. Also, in case of not receiving any new in the further 5 days, we will consider that you're no longer interested by the service.  Best regards,  Oficina d'Atenció a les Empreses Barcelona Activa - Ajuntament de Barcelona Roc Boronat, 117 - 08018 Barcelona Tel. 93.320.96.00 Bcn.cat/empresa</p>



## 3. Descripció de les activitats

### Servei d'Atenció Inicial

Correu electrònic necessitat de més informació aterratge empresarial

Activitats relacionades: 7

**Assumpte:**

Demand for service at the Business Support Office

**Cos:**

Dear Mr.... / Ms....

Thank you for contacting the Business Support Office of the Barcelona City Council.

We have received your request about setting up your business in Barcelona. Before addressing the request to the Business landing service, please let us clarify some data. Information requested in the application is basic identification data that will allow us to open a file about your project/company. All the information will be confidential and no public use will be done with these data.

**SI ÉS UN EMPRENEDOR I FALTA IDENTIFICACIÓ**

1. Your passport number is missing. Could you please send it to us?

**SI ÉS UNA EMPRESA I FALTA IDENTIFICACIÓ**

2. Your business tax identification number is missing. Could you please send it to us?

**SI HI HA DUBTES SOBRE QUI FA LA DEMANDA, SI UN EMPRENEDOR O UNA EMPRESA**

3. Are you doing this request on behalf of a foreign company? If so, which is your position in the company?

Founder, employee or an external for the moment (you are gathering information to explore feasibility of setting up an office in Barcelona).

4. Or are you doing this request on your own behalf as entrepreneur? (you do not have any registered company abroad)

**SI HI HA DUBTES SOBRE LA RESIDÈNCIA DE LA PERSONA: VIU AQUÍ PERÒ VOL CONSTITUIR UNA FILIAL PER A UNA EMPRESA ESTRANGERA**

5. We see that you are residing in Barcelona at this moment. Which is your position in the company? Are you external? (maybe you are gathering information for the company)?

**SI HI HA DUBTES SOBRE EL MOTIU DE LA DEMANDA**

6. Could you please explain briefly the purpose of the investment in Barcelona?

You are comparing potential locations and you are in need of legal & tax information to set up

You have already taken the decision to set up in Barcelona and you are in need of information about procedures

You have already incorporated a company in Barcelona and you are in need of support to start activity



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei d'Atenció Inicial

##### Correu electrònic recordatori de la cita prèvia

Activitats relacionades: 13

**Assumpte:**

Recordatori de cita prèvia a l'Oficina d'Atenció a les Empreses

**Cos:**

Benvolgut/da CELIA DIAZ SANTACREU,  
Et recordem que el proper dia 03/12/2016, tens una cita a les 10:00h a l'Oficina d'Atenció a les Empreses.

En cas de no poder venir agrairíem que et posis en contacte amb nosaltres al telèfon 93.320.96.00. Tanmateix, en cas que arribis amb un retard superior a 10 minuts no et podem garantir la cita.

Atentament,

Oficina d'Atenció a les Empreses  
Barcelona Activa - Ajuntament de Barcelona  
Roc Boronat, 117 - 08018 Barcelona  
Tel. 93.320.96.00  
Bcn.cat/empresa

**Asunto:**

Recordatorio de cita previa en la Oficina de Atención a las Empresas

**Cuerpo:**

Estimado/a <<NOMBRE + APELLIDO>>,

Le recordamos que el próximo 03/12/2016, tiene una cita a las 10:00h en la Oficina de Atención a las Empresas.

En caso de no poder venir agradeceríamos que se pusiera en contacto con nosotros al teléfono 93.320.96.00. Asimismo, en caso de que llegue con un retraso superior a 10 minutos no podríamos garantizar su cita.

Atentamente,

Oficina d'Atenció a les Empreses  
Barcelona Activa - Ajuntament de Barcelona  
Roc Boronat, 117 - 08018 Barcelona  
Tel. 93.320.96.00  
Bcn.cat/empresa



**Ajuntament  
de Barcelona**

Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda  
Barcelona Activa SAU SPM



## **ANNEX II: Procés del Servei de Constitució**



# Índex

Continguts del document

- 1. Definició del servei**
- 2. Diagrama del procés**
- 3. Descripció de les activitats**





# 1






## Definició del servei

**Fitxa descriptiva del procediment**, on es descriu la informació bàsica del procediment detallant diferents aspectes



# 1. Definició del servei

## Servei de Constitució d'empreses

 <b>Descripció i objectius</b>			
<p>Servei d'<b>informació, assessorament i tramitació telemàtica per a constituir</b> societats de responsabilitat limitada i societats civils privades i altes com a persona autònoma (empresari/a individual). A més, també es tramiten les baixes de persones autònomes que s'hagin donat d'alta prèviament amb Barcelona Activa.</p>			
 <b>Públic</b>	 <b>Canals</b>	 <b>Aplicacions</b>	 <b>Idioma</b>
<p>Persones interessades en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituir una societat limitada o civil privada</li> <li>• Constituir-se com autònoms</li> </ul> <p>Només es constitueixen empreses en presència de l'interessat o persona amb poders</p>	<p>Demanda del servei via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Web</li> <li>• Telèfon OAE</li> <li>• Contacte directe (bústia PAE, del servei especialitzat)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PAE-CIRCE (ministeri)</li> <li>• Aeat</li> <li>• RMC.es</li> <li>• www.seg-social.es</li> <li>• GAT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Català</li> <li>• Castellà</li> <li>• Anglès</li> </ul>
 <b>Entrades</b>		 <b>Sortides</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda de servei web</li> <li>• Contacte directe (bústia PAE, del servei especialitzat)</li> <li>• Càpsules formatives, segons tipus d'empresa a constituir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Com tramitar telemàticament societats limitades (SL)</li> <li>• Com tramitar telemàticament empresaris/es individuals (autònoms/es)</li> <li>• Com tramitar telemàticament societats civils privades</li> </ul> </li> <li>• Emprenedoria (centre de recursos de Glòries/ Convent de Sant Agustí)</li> <li>• Derivacions d'altres serveis de Barcelona Activa (finançament)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa d'activitats OAE</li> <li>• El servei d'informació i tràmits municipals</li> <li>• Altres serveis OAE</li> <li>• Tramitació del certificat digital</li> </ul>	



# 1. Definició del servei

## Servei de Constitució d'empreses

### Model de prestació del servei

El **Servei d'Atenció Inicial (SAI)** és el responsable de comprovar que l'usuari/a s'hagi inscrit a la càpsula formativa, hagi realitzat la formació i son els encarregats d'enviar-li la informació de quina documentació ha de enviar per accedir al servei de constitució. El SAI valorarà si és necessària la inscripció a les formacions dels usuaris/es derivats des d'emprenedoria en funció del grau de coneixement del procés de tramitació i les obligacions legals de la forma jurídica.

El **Servei Especialitzat** és el responsable de realitzar les càpsules formatives presencials, de valorar i revisar el qüestionari lliurat per l'usuari/a i de l'assessorament i tramitació de la constitució de persones autònomes (empresari/a individual), Societats Limitades (SL) o Societats Civils Privades (SCP). D'altra banda, des del servei especialitzat de constitució també es realitzen baixes de persones autònomes que van ser donades d'alta prèviament des de la OAE.

### Documents

- D1: Qüestionari previ + checklist de documentació a la tramitació de societats limitades / societats civils privades
- D2: Checklist de la documentació/informació necessària per tramitar empresa individual
- D3: Com tramitar telemàticament una societat / empresa individual
- D4: Formulari SEPA
- D5: Formulari DUE del CIRCE
- D6: DUE imprès, signat i tramitat

### Indicadors

- Nombre de constitucions realitzades. Totals i per tipologia:
  - Societats Limitades (SL)
  - Persones autònomes (empresari/a individual)
  - Baixes de persones autònomes (empresari/a individual)
- Mitjana de capital social de les constitucions
- Nombre de socis treballadors



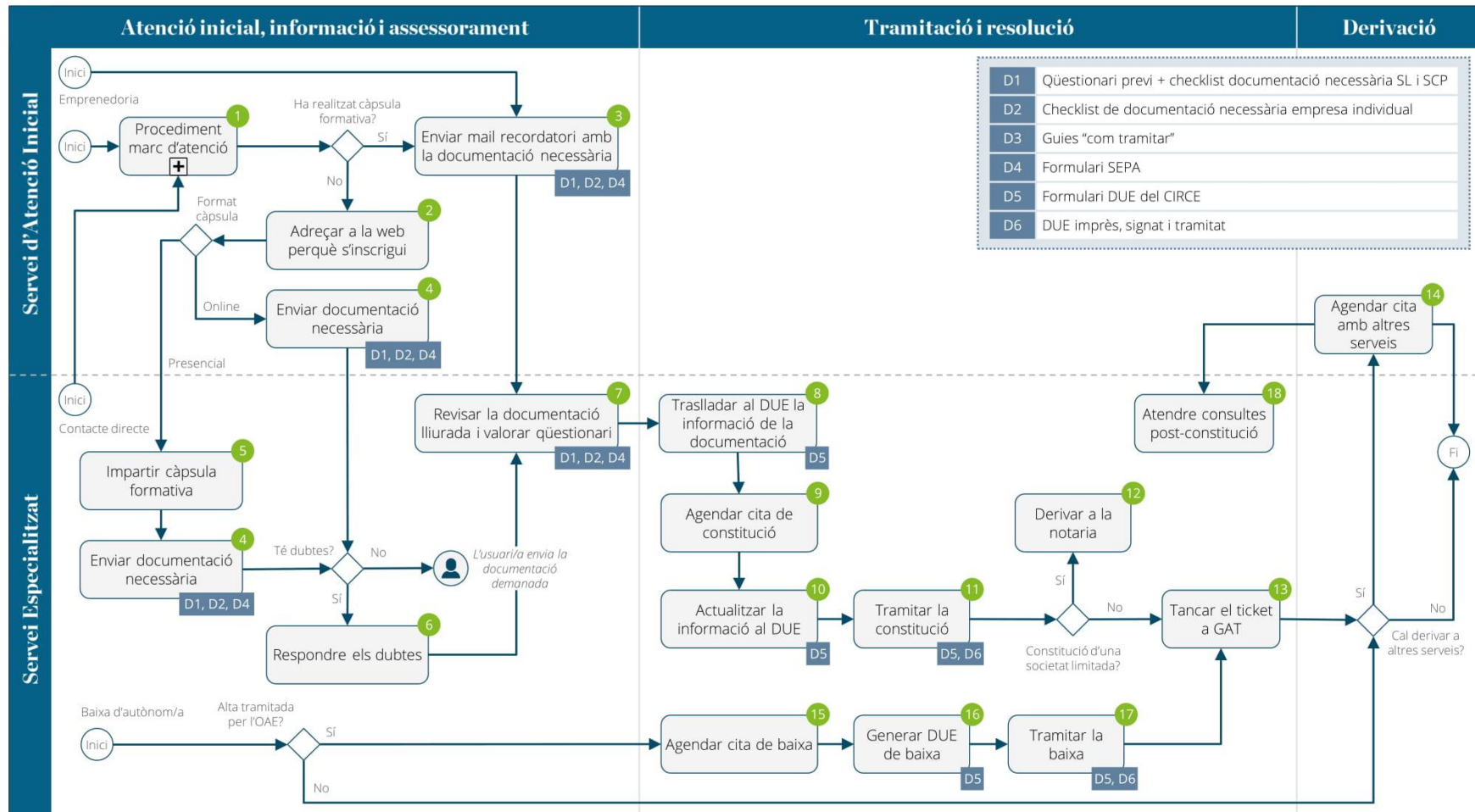
# 2

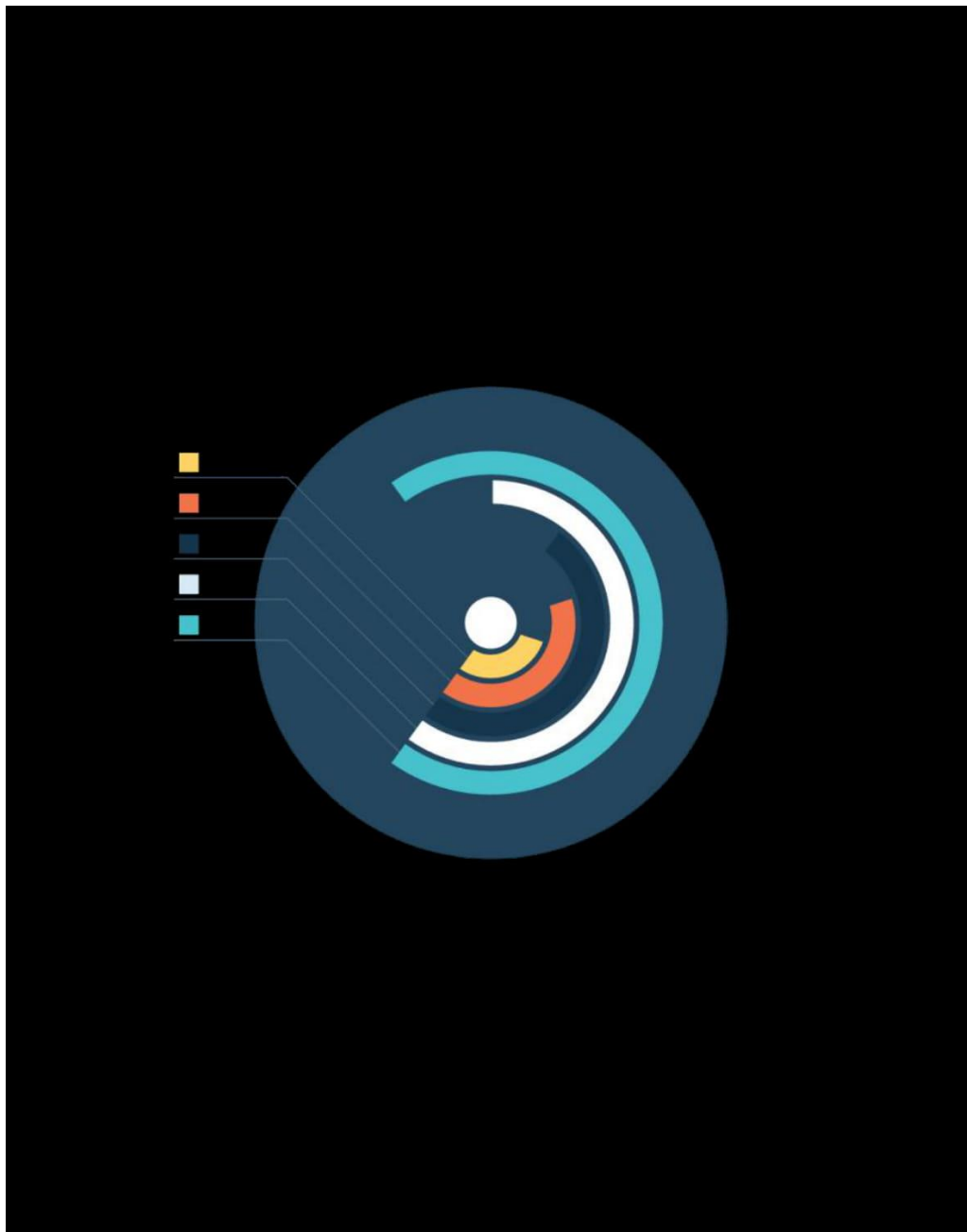
## Diagrama del procés

**Fluxgrama del procediment** enumerant l'ordre de les activitats i indicant l'actor responsable d'executar cada acció

## 2. Diagrama del procés

### Servei de Constitució d'empreses





# 3

## Descripció de les activitats

**Taula descriptiva de les activitats** que tenen lloc durant el procés en ordre de successió, indicant els sistemes, eines i documents implicats a cada activitat



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei de Constitució d'empreses

Nº	Activitat	Descripció	Responsable	Sistemes i documents
1	<b>Procediment marc d'atenció</b>	<p>Procediment del Servei d'Atenció Inicial (SAI), des d'on s'identifica quin es el servei al qual s'ha de derivar a l'usuari/a. (Veure procés "Servei d'Atenció Inicial").</p> <p>A vegades l'entrada al servei és per contacte directe al Servei Especialitzat (a la bústia PAE), perquè per exemple és una persona coneguda d'algú que prèviament ha constituït amb l'OAE. Per aquests casos normalment, es deriva al SAI per a què es realitzi la demanda via web i s'obri així el ticket a GAT. Però a vegades, depenent del cas i de la necessitat en quant a temps de l'usuari/a, s'obre el ticket des del Servei Especialitzat.</p> <p>Cal tenir en compte que tots els tickets derivats al Servei Especialitzat tenen una caducitat d'uns 2-3 mesos, per tant, si al cap d'aquest temps no s'ha constituït la empresa, es tanca el ticket. Aquests casos corresponen a aquells on l'usuari/a abandona el procés. Quan realment es vol accedir al servei, s'obre un nou ticket.</p>	Servei d'Atenció Inicial	-
2	<b>Adreçar a la web perquè s'inscrigui</b>	<p>Per accedir al Servei de Constitució d'empreses cal assistir prèviament a la càpsula formativa (en format online o presencial), segons el tipus d'empresa que es vulgui constituir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Com tramitar telemàticament societats limitades</li> <li>• Com tramitar telemàticament empresaris/es individuals (autònoms/es)</li> <li>• Com tramitar telemàticament societats civils privades (només format presencial)</li> </ul> <p>El SAI comprova que l'usuari/a que demana el servei s'hagi inscrit a la càpsula, i en cas negatiu l'adreça a la web per a que s'inscrigui recomanant el format de la formació presencial, i si no poden assistir per horaris/disponibilitat, s'informa que també hi ha sessions online. Si el nombre de places està ple en les sessions presencials (20), des del SAI es pot fer la inscripció dels usuaris/es (fins a 25).</p> <p>En els casos on l'usuari/a és derivat des d'Emprenedoria, es valora la inscripció a la càpsula. Depenent del tipus d'usuari/a i de la derivació (si ha tingut acompanyament des d'Emprenedoria), es recomana o no la realització de la càpsula.</p> <p>En el moment en que es fa la demanda del servei es crea el ticket a GAT i s'assigna a la persona responsable de gestionar les demandes del servei de Constitució d'empreses. A més, s'informa també si s'ha realitzat o no càpsula formativa (acció del tipus "inscripció a activitat, càpsula").</p>	Servei d'Atenció Inicial	GAT



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei de Constitució d'empreses

Nº	Activitat	Descripció	Responsable	Sistemes i documents
3	<b>Enviar mail recordatori amb la documentació necessària</b>	<p>Quan l'usuari/a ha fet la formació, ja sigui en el format que hagi escollit, el SAI envia un mail recordatori amb el procediment per poder accedir a realitzar la constitució. En el mateix mail, envia la documentació necessària per constituir (D1 o D2 i D4). A l'usuari/a se li indica que un cop disposi de la documentació sol·licitada, la enviï a l'adreça de correu <a href="mailto:pae@barcelonactiva.cat">pae@barcelonactiva.cat</a> perquè des de el servei de constitució d'empreses li agendin una cita per fer la tramitació.</p> <p>Al ticket de GAT s'informa una acció del tipus "lliurament d'informació" i a la descripció s'especifica que es tracta del qüestionari.</p>	Servei d'Atenció Inicial	<p>GAT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D1: Qüestionari previ + checklist de documentació a la tramitació de societats limitades / societats civils privades</li> <li>D2: Checklist de la documentació/informació necessària per tramitar empresa individual</li> <li>D4: Formulari SEPA</li> </ul>
4	<b>Enviar documentació necessària</b>	<p>Quan l'usuari/a ha fet la formació, el SAI envia un mail amb la documentació necessària per constituir (D1 o D2 i D4). En cas que la formació s'hagi realitzat en format online, la mateixa pàgina web indica la informació necessària per constituir.</p> <p>A l'usuari/a se li indica que un cop disposi de la documentació sol·licitada, la enviï a l'adreça de correu <a href="mailto:pae@barcelonactiva.cat">pae@barcelonactiva.cat</a> perquè des de el servei de constitució d'empreses li agendin una cita per fer la tramitació.</p> <p>Al ticket de GAT s'informa una acció del tipus "lliurament d'informació" i a la descripció s'especifica que es tracta del qüestionari.</p>	Servei d'Atenció Inicial	<p>GAT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D1: Qüestionari previ + checklist de documentació a la tramitació de societats limitades / societats civils privades</li> <li>D2: Checklist de la documentació/informació necessària per tramitar empresa individual</li> <li>D4: Formulari SEPA</li> </ul>
5	<b>Impartir càpsula formativa</b>	<p>Des del Servei Especialitzat s'imparteix la formació presencial de "Com tramitar telemàticament" (societats limitades, civil privades o empresaris/es individuals (autònoms/es), segons la tipologia d'empresa que l'usuari/a vulgui constituir.</p> <p>Quan finalitza la sessió, es facilita als participants la documentació necessària per tramitar el servei de constitució (activitat 4, d'enviar la documentació necessària).</p>	Servei Especialitzat	GAT



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei de Constitució d'empreses

Nº	Activitat	Descripció	Responsable	Sistemes i documents
6	<b>Respondre els dubtes</b>	<p>És possible que els usuaris/es enviïn dubtes a la bústia del servei. En aquest cas, el Servei Especialitzat dóna resposta a aquests dubtes via e-mail.</p> <p>A GAT s'informen les accions realitzades.</p>	Servei Especialitzat	GAT
7	<b>Revisar la documentació lliurada i valorar qüestionari</b>	<p>L'usuari/a envia la documentació sol·licitada (qüestionari previ + checklist; per societats limitades/societats civils privades o per empresa individual, depenent del cas). Un cop rebuda la documentació, des de el Servei Especialitzat es revisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En cas d'estar tot correcte agenda una cita amb la persona usuària per tramitar la seva empresa.</li> <li>Si un cop revisada la documentació falta quelcom, abans d'agendar la cita se li requereix perquè enviï la documentació o informació que falta.</li> </ul> <p>Quan l'usuari/a envia el qüestionari, el Servei Especialitzat el valora i decideix quin tipus de cita és l'adient. Hi ha tres possibilitats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Constitució de persones autònomes (empresari/a individual)</li> <li>Constitució de Societats Limitades (SL)</li> <li>Constitució de Societats Civils Privades (SCP)</li> </ul> <p>Des del Servei Especialitzat, es reassigna (en cas necessari) el ticket de GAT a la persona responsable de portar la constitució.</p>	Servei Especialitzat	<p>GAT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D1: Qüestionari previ + checklist de documentació a la tramitació de societats limitades / societats civils privades</li> <li>D2: Checklist de la documentació/informació necessària per tramitar empresa individual</li> <li>D4: Formulari SEPA</li> </ul>
8	<b>Traslladar al DUE la informació de la documentació</b>	<p>Un cop valorat el qüestionari i revisada la documentació lliurada per l'usuari/a, es trasllada la informació al DUE (Document Únic Electrònic) del CIRCE.</p> <p>La documentació s'acostuma a lliurar escanejada (DNI, Certificat de nom, Certificats bancaris, etc.).</p>	Servei Especialitzat	<p>PAE-CIRCE Aeat RMC.es www.seg-social.es</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D5: Formulari DUE del CIRCE</li> </ul>



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei de Constitució d'empreses

Nº	Activitat	Descripció	Responsable	Sistemes i documents
9	Agendar cita de constitució	<p>Un cop es disposa de tota la informació necessària per part de l'usuari/a, s'agenda la cita de constitució.</p> <p>És imprescindible, per tal de poder realitzar la constitució, que la persona que es presenti sigui la persona usuària que es dona d'alta com empresari/a individual, o sigui soci de la societat o tingui un poder notarial per actuar en nom dels interessats.</p> <p>En cas de ser una societat limitada, no és necessària la presència de tots els socis. En cas de societat civils privades si que demanem la presència de tots els socis, o bé que tots estiguin representats mitjançant poder notarial.</p> <p>Les cites tenen lloc a les dependències de l'OAE, preferentment en sales de reunions si hi ha disponibilitat.</p>	Servei Especialitzat	GAT
10	Actualitzar la informació al DUE	<p>S'emplena el formulari DUE amb la informació que ens han enviat prèviament per email. En el moment de la cita s'obté més informació sobre l'activitat de la empresa que es vol constituir.</p> <p>El tècnic del servei especialitzat, porta a la cita la documentació impresa en paper que la persona usuària va lliurar. Sobre aquests documents en paper es prenen notes durant la reunió.</p> <p>Posteriorment, l'empleat torna al seu lloc de treball per traslladar a l'ordinador les notes preses a mà, modificant el formulari DUE del CIRCE.</p> <p>Llavors es torna a la sala amb l'actualització del formulari imprès i es revisa juntament amb la persona usuària, per assegurar que la informació sigui correcta.</p>	Servei Especialitzat	<p>PAE-CIRCE Aeat RMC.es www.seg-social.es</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D5: Formulari DUE del CIRCE</li> </ul>
11	Tramitar la constitució	<p>Un cop actualitzada i revisada la informació (formulari DUE), la persona usuària signa el formulari i s'envia mitjançant l'aplicació del ministeri (CIRCE) amb els certificats digitals dels tècnics del Servei de constitució (presencialment, la persona usuària signa manuscritament el DUE i aquest s'emmagatzema a la OAE. Llavors, el DUE es tramita gràcies als certificats digitals dels tècnics).</p> <p>Un cop enviat i tramitat, s'imprimeix la primera pàgina, on apareix el número d'assentament d'entrada, i se li entrega una còpia de tot el DUE a l'usuari/a, conforme està tramitat. D'altra banda, se li envia també el DUE complet via mail.</p> <p>Al ticket de GAT s'informa l'acció tipus "tramitar telemàticament" i s'especifica el tipus de constitució que s'hagi realitzat (SL, SCP o persona autònoma).</p>	Servei Especialitzat	<p>PAE-CIRCE GAT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D5: Formulari DUE del CIRCE</li> <li>D6: DUE imprès, signat i tramitat</li> </ul>



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei de Constitució d'empreses

Nº	Activitat	Descripció	Responsable	Sistemes i documents
12	<b>Derivar a la notaria</b>	En el cas de constitució d'una societat limitada, a través del DUE s'agenda cita amb el notari a través de CIRCE per poder-lo finalitzar. Un cop derivat a notaria, es pot fer el seguiment pel CIRCE i comprovar en quin estat està la constitució, o per exemple si hi ha ja un CIF definitiu.	Servei Especialitzat	PAE-CIRCE
13	<b>Tancar el ticket a GAT</b>	Es canvia l'estat del ticket de GAT a "tancat" i es responen les preguntes del formulari de tancament. D'aquesta forma, es recullen els indicadors del servei necessaris per a la seva explotació posterior.	Servei Especialitzat	GAT
14	<b>Agendar cita amb altres serveis</b>	Si es detecta la necessitat de prescriure un altre servei a l'usuari/a, des del Servei Especialitzat es deriva cap al Servei d'Atenció Inicial per tal d'agendar una cita prèvia amb el tècnic corresponent (obrint-se un nou ticket a GAT del servei corresponent) o es deriva directament al tècnic del servei mitjançant un email creuat. L'acció d'agendar amb altres serveis es pot realitzar prèviament o posteriorment al tancament del ticket indistintament. A GAT s'informa una acció tipus "Derivar a servei OAE" i s'especifica quin.	Servei d'Atenció Inicial	GAT
15	<b>Agendar cita de baixa</b>	Des del Servei Especialitzat de Constitució d'Empreses també es tramiten baixes de persones autònomes (empresari/a individual) que han sigut donades d'alta prèviament des del servei de la OAE. Normalment, el mateix tècnic que va tramitar l'alta, és la persona que tramitarà la baixa, i per tant el tècnic associat al ticket de GAT. És necessari que l'usuari/a vingui presencialment per portar a terme la tramitació.	Servei Especialitzat	GAT



### 3. Descripció de les activitats

#### Servei de Constitució d'empreses

Nº	Activitat	Descripció	Responsable	Sistemes i documents
16	<b>Generar DUE de baixa</b>	En el moment que la persona usuària envia la informació, es sol·licita si hi ha hagut alguna modificació respecte a la seva alta (canvis de IAE, domicili, etc.). Amb la informació que envia la persona usuària es genera i s'omple el DUE de baixa.	Servei Especialitzat	<p>PAE-CIRCE Aeat RMC.es www.seg-social.es</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D5: Formulari DUE del CIRCE</li> </ul>
17	<b>Tramitar la baixa</b>	El tècnic del servei torna al seu lloc de treball per preparar al seu ordinador el DUE per la tramitació de la baixa. A la aplicació del CIRCE s'indica el "cessament d'autònom" i s'informen les dades al DUE de baixa (nom, domicili, IAE, etc.). Es demana a l'usuari/a que revisi la informació i si està tot correcte es signa i s'envia amb els certificats digitals dels tècnics del servei de constitució d'empreses. A l'usuari/a se li entrega una còpia completa del DUE de baixa tramitat.	Servei Especialitzat	<p>PAE-CIRCE GAT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D5: Formulari DUE del CIRCE</li> <li>D6: DUE imprès, signat i tramitat</li> </ul>
18	<b>Atendre consultes post-constitució</b>	Des del Servei Especialitzat un cop finalitzada la tramitació, s'atenen les consultes post-constitució que tenen les persones usuàries que han tramitat amb el servei. Se'ls informa com sol·licitar el Certificat Digital, s'envia el formulari 036 en format hisenda, s'informa de com i on demanar l'alta a l'impost de residus comercials, etc.). A GAT, si el ticket encara està obert, se li assigna una acció de tipus "assessorament". Si estava tancat, s'obre un nou i se li assigna l'acció de tipus "consultes de post-constitució".	Servei Especialitzat	GAT



## 3. Descripció de les activitats

### Servei de Constitució d'empreses

Places i freqüència de les formacions	Activitats relacionades: 2, 4
<p>Places i assistència:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les places disponibles per les formacions presencials són de 20 ampliables fins a 25 (l'usuari/a es pot inscriure fins arribar a 20, però el SAI o el Servei Especialitzat pot inscriure fins a 25).</li> <li>• El nombre d'assistents per la formació de "Com tramitar telemàticament societats civils privades" és d'unes 4-5 persones.</li> </ul> <p>Freqüència de les formacions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es realitzen unes 6-7 formacions presencials al mes.</li> <li>• Només es té accés per 1 mes a les formacions online.</li> </ul>	
Durada de les cites prèvies	Activitats relacionades: 9
<p>La durada aproximada de les cites és:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per constituir Societats Limitades (SL): 1'5 – 2 hores</li> <li>• Per constituir persones autònomes (empresari/a individual): 1 hora</li> <li>• Per constituir una societat civil privada: 1'5 hores</li> <li>• Per tramitar una baixa de persona autònoma: 30 minuts</li> </ul>	
Termini de la constitució	Activitats relacionades: 11
<p>Les constitucions es realitzen en un termini de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 a 10 dies hàbils des de que signen l'escritura en notaria per les Societats Limitades (SL)</li> <li>• De forma immediata per l'alta de persones autònomes (empresari/a individual)</li> <li>• De forma immediata per la societats civils privades</li> <li>• De forma immediata per tramitar les baixes de persones autònomes</li> </ul>	
Derivacions a notaria	Activitats relacionades: 12
<p>El sistema permet donar cites per la notaria amb un màxim de 15 dies d'antelació (l'usuari/a pot modificar <i>a posteriori</i> la cita si ho necessita)</p>	