



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI D'INTERNACIONALITZACIÓ DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LES EMPRESSES 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.

L'Oficina d'Atenció a les Empreses, inaugurada l'octubre del 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 EMPRESSES

1.1 Descripció dels serveis

El servei que s'ofereix a l'Oficina d'Atenció a les Empreses 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.

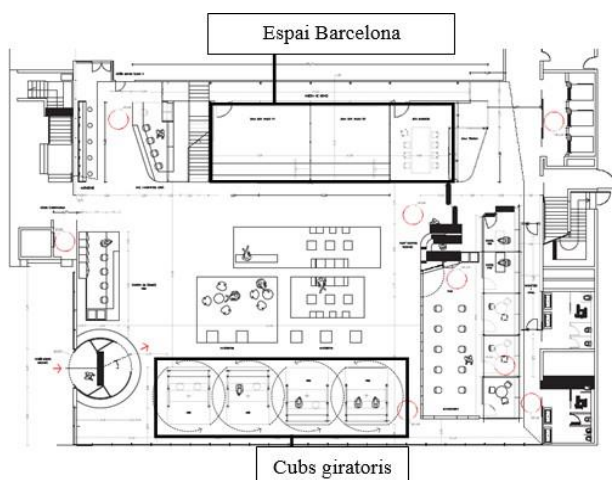
L'Espai Barcelona és un espai modulable de 82m2 que compta amb dos videowalls tàctils de dotze pantalles cadascun que es complementa amb una sala de reunions independent amb sistema de videoconferència.

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 h. de dilluns a dijous i de 8:30 a 15 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, se 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 telemàtica (a través de videoconferència), a elecció de la persona usuària.

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 esdeveniments 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 OBJECTES DEL CONTRACTE

2.1. Abast del servei objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del Servei d'Internacionalització de l'Oficina d'Atenció a les Empreses de Barcelona Activa.

Aquest servei consisteix en la 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.

2.2. Objectius, funcions i perfils dels equips corresponents als serveis

- Objectius

L'objectiu principal d'aquest perfil 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 dels usuaris d'aquest servei
- Ajudar als usuaris a analitzar la seva situació de partida per fer un diagnòstic inicial
- Donar als usuaris una orientació de partida per enfocar un pla d'internacionalització
- Informar i derivar als usuaris 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 tècnic de la contractista 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 per a la correcta prestació dels serveis objecte d'aquest contracte. 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.

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

A aquests efectes, la proposta presentada per les empreses licitadores haurà de definir els aspectes a analitzar, així com la metodologia, recursos, documentació i materials de suport a utilitzar per fer la diagnosi inicial de les empreses a efectes d'iniciar un procés d'internacionalització.

Pel que fa al pla d'internacionalització, la proposta també haurà d'incloure una explicació de l'abast de l'acompanyament, així com la metodologia, recursos i eines a aplicar en l'acompanyament per la realització d'un pla d'internacionalització en base a la diagnosi inicial realitzada, que ha d'incloure objectius concrets i mesurables i una proposta de pla d'acció.



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. Les propostes presentades per les empreses licitadores hauran de descriure aquest sistema i els mecanismes a través dels quals es manté a l'equip actualitzat en tot moment.

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 prestacions dels serveis d'assessorament 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.

2.4. 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 estarà format al menys per un consultor/a i un 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. Tota comunicació entre Barcelona Activa i la contractista es farà únicament a través de la figura del coordinador/a
- S'establiran reunions de seguiment de la execució del contracte i de la consecució dels objectius.

A aquests efectes, la proposta presentada per les empreses licitadores haurà de descriure la metodologia de gestió i coordinació del projecte indicant de manera concreta:

1. Metodologia de seguiment de l'execució del contracte. La proposta haurà de definir 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, indicant:
 - 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.



2.5. 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.

Les empreses licitadores hauran de presentar una proposta en la que s'inclougi:

- La descripció del pla de formació proposat, tant per la formació inicial com per la formació continua, indicant temàtiques de la formació i hores de formació anual previstes per cada persona.
- Recursos materials i humans que es preveu destinar per la formació de l'equip
- Mecanismes de detecció de necessitats formatives
- Mecanismes d'avaluació de la eficàcia de les accions formatives

2.6. 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 presentar una proposta en la que s'indiquin els mecanismes de correcció previstos en el cas de caiguda dels indicadors de qualitat per sota dels objectius mínims establerts.

La proposta també haurà d'incloure una descripció de les 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.

2.7. 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

Jaume Baró Torres
Director Operatiu Serveis a les Empreses