



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE CERCA DE FINANÇAMENT EMPRESARIAL 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, 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 de l'Oficina d'Atenció a les Empreses

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 de Barcelona 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 videowall
 - 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.

Per la seva banda, l'horari de prestació dels serveis objecte d'aquest contracte 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 demanat, 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 OBJECTES DEL CONTRACTE

2.1. Abast del servei objecte del contracte

L'objecte concret del present contracte és la prestació del Servei de Cerca de Finançament Empresarial de l'OAE de Barcelona Activa.

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

- Objectius:

L'objectiu principal d'aquest servei 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 dels usuaris d'aquest servei
 - Realitzar una diagnosi de la situació de l'empresa i de les seves necessitats a nivell de finançament i la seva capacitat d'endeutament i de devolució del capital.
 - 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, prèvia autorització de Barcelona Activa, disposi del perfil i/o nivell tècnic adequat als requeriments establerts al plec de clàusules administratives particulars i plec de prescripcions tècniques, d'acord amb el procediment previst a la clàusula 21.3 del Plec regulador. 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 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 2.2. d'aquest plec, els serveis d'acompanyament inclouen:

- Respondre dubtes i consultes dels usuaris d'aquest servei
- Realitzar una diagnosi de la situació de l'empresa i de les seves necessitats a nivell de finançament i la seva capacitat d'endeutament i de devolució del capital.
- 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.

A aquests efectes, la proposta presentada per les empreses licitadores haurà de definir els aspectes a analitzar, així com la metodologia, recursos i eines a aplicar per fer la diagnosi inicial de les empreses a efectes de identificar les seves necessitats de finançament i la seva capacitat d'endeutament i de devolució del capital.

Pel que fa a l'acompanyament de les empreses per la detecció i recomanació dels ajuts i instruments financers més adients i en la elaboració d'una estratègia de finançament basada en aquests ajuts i fonts de finançament detectats, la proposta presentada per les empreses licitadores ha de descriure la metodologia recursos i eines a utilitzar, així com la documentació i materials de suport.

En relació a l'acompanyament de les empreses en la tramitació de la sol·licitud dels ajuts recomanats, la proposta presentada per les empreses licitadores ha de descriure la metodologia, recursos i eines a aplicar per fer aquest acompanyament, descrivint la metodologia per treballar les sol·licituds amb les empreses, ja sigui mitjançant sessions de treball conjunt amb l'empresa, o amb treball intern per fer tasques d'elaboració i revisió de propostes i de documentació, cerca d'informació, contacte amb entitats financeres i organismes finançadors, o altres gestions relacionades amb la sol·licitud dels instruments financers i ajuts

Finalment, l'adjudicatària haurà d'implantar un sistema de seguiment de les sol·licituds presentades. A aquests efectes les propostes presentades per les empreses licitadores hauran de descriure la metodologia, recursos i eines a aplicar en el seguiment de les sol·licituds presentades a efectes de seguiment per part tant de les empreses interessades com de l'equip de Barcelona Activa. La proposta ha d'indicar la metodologia de seguiment de les sol·licituds amb les entitats i organismes finançadors durant el període d'estudi, així com els mecanismes de reporting a l'empresa sol·licitant i a Barcelona Activa quan es produeix la resolució.

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. Les propostes presentades per les empreses licitadores hauran de descriure aquest sistema.

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 l'operativa del programa:

- 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 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. Totes les comunicacions i instruccions de Barcelona Activa es realitzaran únicament a través del perfil de 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 participant, 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'inclogui:

- 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. Recursos que Barcelona Activa posa a disposició de les empreses adjudicatàries per a la correcta execució del contracte

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

2.8. 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.

Jaume Baró Torres
Director Operatiu Serveis a les empreses