

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

1. ANTECEDENTS

Barcelona Activa 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 promoure l'ocupació de qualitat, la iniciativa emprendedora, la competitivitat empresarial i la diversificació del teixit productiu, per a assolir un model econòmic sostenible, inclusiu i just.

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 d'impacte 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 posa a disposició d'aquests 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 emprendedora 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.

Actualment 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 Cibernàrium22@, el centre de capacitació tecnològica per a professionals, persones emprendedores i empreses i l'espai LIDERA, l'entorn de creixement i networking per a dones professionals, directives i emprendedores.

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 actualment, i que poden anar variant en el temps, es pot consultar en el següent enllaç: <https://empreses.barcelonactiva.cat/>. A títol orientatiu, no limitatiu, es pot resumir de la següent forma:

A. **Constitució d'empreses:** *informació, assessorament i tramitació telemàtica per a la constitució d'una societat mercantil (SL), l'alta com a persona autònoma (empresari/ària individual), baixa com a*

persona autònoma (empresari/ària individual) i cessament d'activitat de societat mercantil (societat limitada)

- B. **Assessorament a empreses, persones autònomes, comerços i empreses i entitats d'economia social i d'impacte:** suport personalitzat i expert per diagnosticar i definir accions de millora en diferents àmbits de la gestió empresarial.
- C. **Finançament empresarial:** assessorament expert per aconseguir finançament públic, privat, bancari i/o alternatiu.
- D. **Digitalització:** assessorament especialitzat en la definició d'un pla de digitalització i la concreció de solucions a implementar, incorporant l'ús i aplicació de solucions d'Intel·ligència Artificial (IA).
- E. **Gestió de Talent:** serveis i recursos per cobrir les necessitats de personal de les empreses.
- F. **Sostenibilitat:** assessorament estratègic per millorar la sostenibilitat i eficiència energètica.
- G. **Igualtat i organització del temps:** servei d'assessorament i acompanyament personalitzat per millorar la gestió i funcionament en relació a la igualtat entre homes i dones, així com d'una millor gestió del temps que afavoreixi la productivitat i generi un clima de confiança.
- H. **Innovació:** assessorament estratègic i acompanyament per a empreses que vulguin innovar, crear noves oportunitat o integrar tècniques de creativitat per millorar el seu negoci.
- I. **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.
- J. **Localització:** suport a empreses en la cerca d'espais empresarials a la ciutat per motius de nova instal·lació, trasllat o ampliació d'activitat.
- K. **Aterratge:** servei amb esperit de finestra única que ofereix acompanyament en la implantació a les empreses estrangeres amb projectes d'inversió d'alt valor afegit per la ciutat.

3. Informació i Tràmits municipals: servei desenvolupat per la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona (DIAC) i en coordinació amb el Districte. Té com a objectiu informar 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, tant pel que fa a permisos d'activitat com a permisos d'obres.

El servei d'estructura en dos nivells:

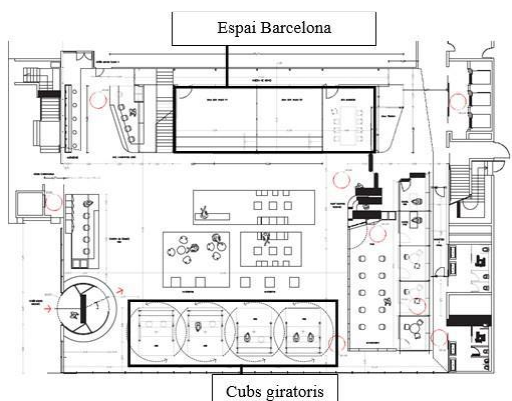
1. Un primer nivell que informa sobre el tipus de permís aplicable a una activitat econòmica i tramita la consulta prèvia d'activitat (pas previ obligatori als tràmits de comunicació o llicència d'una activitat).
2. Un segon nivell que assessora sobre els aspectes normatius que afecten una activitat o una obra, així com els 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. Servei de benvinguda al talent internacional (Barcelona International Welcome Desk): servei de benvinguda al talent internacional que s'acaba de traslladar a la ciutat per motius professionals o ho farà en breu. S'adreça a persones emprenedores, inversores, investigadores, professionals altament qualificats i estudiants de grau o postgrau. El servei ofereix tres nivells d'atenció: informació, assessorament i tramitació. L'objectiu del servei és facilitar l'arribada i instal·lació del talent internacional a la ciutat.

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 autònomes
- Cooperatives i organitzacions d'economia social i d'impacte
- 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 14:30 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 (933209600 i 010 exclusivament per a la sol·licitud de cita prèvia pel servei d'Informació i Tràmits Municipals)
- Webs:
 - Cartera de serveis de Barcelona Activa: <https://empreses.barcelonactiva.cat/>
 - Servei d'informació i tràmits municipals: Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona)

- Barcelona International Welcome Desk: www.barcelona.cat/welcomedesk
- Correu electrònic: oea@barcelonactiva.cat

Als serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses s'hi accedeix actualment amb cita prèvia seguint el procediment descrit a continuació, procediment que pot anar variant en el futur en funció de les necessitats de Barcelona Activa: 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 demanat, 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 14 processos de gestió per a la prestació dels serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses:

- 1) Procés d'atenció inicial
- 2) Constitució d'Empreses
- 3) Servei d'Informació i Tràmits municipals
- 4) Assessorament a empreses, persones autònomes, comerços i empreses i entitats d'economia social i d'impacte
- 5) Finançament empresarial

- 6) Digitalització
- 7) Gestió del Talent
- 8) Sostenibilitat
- 9) Igualtat i organització del temps
- 10) Innovació
- 11) Transmissió empresarial
- 12) Localització
- 13) Aterratge empresarial
- 14) Espai Barcelona

Cal tenir en compte que el nombre i tipologia de processos poden anar variant en el temps en funció de les necessitats de Barcelona Activa en cada moment, o amb el llançament de nous productes, campanyes, etc...

Pel què fa al volum d'activitat de l'Oficina d'Atenció a les Empreses, l'estimació aproximada sense caràcter vinculant, a partir de indicadors i dades històriques 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 3 lots:

- Servei d'Atenció Inicial i suport a la gestió de l'Espai Barcelona
- Suport al Servei de Constitució
- 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 i que poden anar variant en el temps tant en nombre com en contingut, a mida que va variant la cartera de serveis i les necessitats associades:

- 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. Això inclou també les demandes del Barcelona International Welcome Desk, que si bé té un web diferenciat des d'on es fa la petició, la demanda es vehicula pel mateix canal intern de la resta de serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses.
- En el cas que la demanda no tingui cabuda cap dels serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses, el Servei d'atenció inicial informarà i derivarà a d'altres serveis de Barcelona Activa o a altres recursos o institucions d'interès que puguin resoldre la necessitat de l'empresa.
- Agendar cita amb el Servei d'informació i tràmits municipals a través de l'aplicació d'agenda municipal a aquelles persones usuàries que s'adrecin físicament a l'OAE sense cita prèvia. Aquest servei podrà evolucionar, a partir de 2027, per atendre també consultes urbanístiques vinculades a llicències d'obres per activitat econòmica.
- 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, si escau.
- 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.
- 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 de:

- Constitució de societats
- Cessament activitat de societats
- Alta com a persona autònoma
- Baixa com a persona autònoma

Realització d'activitats formatives sobre tramitació adreçades a persones interessades en el servei.

Lot 3 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 circulat 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, si escau.
- 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/a que ha realitzat la demanda.
- Derivar les demandes al servei adequat.
- Utilitzar el sistema d'informació GAT per informar de les gestions realitzades a 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 requeriments dels plecs.

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 requeriments dels plecs.

Tramitació de certificats digitals per empreses

Objectiu

Dues 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 requeriments dels plecs.

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.

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 requeriments dels plecs.

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 dijous i de 8:30 a 14:30 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 3 persones com a mínim i fins a 5 persones en horari de 8:30 a 15:00 h. de dilluns a dijous i de 8:30 a 14:30 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 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 una 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 les 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). 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 de compliment 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 quatre 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 de complir 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 el compliment 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'EMPRESES

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 següents tasques de tramitació de:

- Constitució de societats
- Cessament activitat societats
- Alta persona autònoma (empresari/a individual)
- Baixa persona autònoma (empresari/a individual)

Aquesta mateix equip, haurà de realitzar 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

Objectiu

L'objectiu principal de l'execució dels serveis objecte d'aquest lot és la realització de tràmits administratius 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 de l'usuari d'aquest servei
- Impartir formacions específiques sobre constitució i cessament d'activitat de societats i altes i baixes de persones treballadores autònomes
- Realitzar els tràmits administratius de:
 - Constitució de societats limitades
 - Constitució de societats civils privades i d'altra tipus de societats que puguin ser públic objectiu de l'OAE
 - Cessament activitat societats
 - Altes i baixes de persones treballadores autònomes

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 requeriments dels plecs.

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 dijous i de 8:30 a 14:30 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'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 de societats limitades i societats civils privades així com altres tipus de societats que puguin ser públic objectiu de l'OAE; cessament d'activitat de societats; alta i baixa de persones treballadores autònomes.

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 de societats limitades i de societats civils privades i d'altres que puguin ser públic objectiu de la OAE, com de cessament societats, i alta i baixa 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 informació orientativa, sobre els seminaris relacionats amb la tramitació telemàtica que s'estan impartint actualment:

• Com tramitar telemàticament societats limitades:
<https://empreses.barcelonactiva.cat/detall-formacio?id=1503400>

• Com tramitar telemàticament: persones autònomes:
<https://empreses.barcelonactiva.cat/detall-formacio?id=1503369>

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 membres 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 de complir en l'execució de l'activitat objecte del contracte: valoració mínima de l'atenció rebuda: 8 sobre 10.

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

6. OBJECTE I ESPECIFICACIONS

LOT 3: 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.

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 les seves 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, 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 dos perfils de consultor/a i un perfil de coordinador/a per part de l'adjudicatària. Per part de Barcelona Activa, formarà part de l'equip la Responsable de Finançament Empresarial.
- 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 per incorporar-se al servei, 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: 7,5 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. Recursos que Barcelona Activa posa a disposició de les empreses adjudicatàries per a la correcta execució del contracte

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 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: 7,5 sobre 10.

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

Mar Garcia Fernández
Responsable Serveis a les Empreses

Olaya Martínez Plasencia
Responsable de Finançament Empresarial