

FOMENT DE CIUTAT

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA

**SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER AL PILOTATGE I L'ACOMPANYAMENT DE LA POSADA EN
MARXA DE L'OFICINA D'ATENCIÓ PROFESSIONAL DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB
MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

F260000496

Índex

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS.....	3
CLÀUSULA 2. OBJECTE I OBJECTIUS DEL SERVEI.....	3
CLÀUSULA 3. TASQUES I FUNCIONS DEL CONTRACTE.....	4
CLÀUSULA 4. DURADA DEL CONTRACTE	5
CLÀUSULA 5. RECURSOS HUMANS I MATERIALS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	6
CLÀUSULA 6. RELACIONS ENTRE FOMENT DE CIUTAT I L'ADJUDICATÀRIA.....	7
CLÀUSULA 7. ENTREGABLES I SEGUIMENT	8
ANNEX 1.....	10

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Barcelona va posar en marxa durant el 2025 el 'Pla Barcelona Fàcil', un projecte que busca simplificar, facilitar i millorar la relació entre els agents socials, econòmics i la ciutadania en general amb l'administració municipal a l'hora de posar en marxa una activitat, econòmica o d'obres. El seu objectiu principal es centra en transformar l'Ajuntament de Barcelona en un facilitador de les iniciatives d'innovació social, econòmica, urbanística, cultural i científica que es poden convertir en oportunitats de generar riquesa i talent per a la ciutat. Per complir aquest objectiu, l'Ajuntament es proposa reduir el temps i les barreres dels seus tràmits. Així, s'afavoreix i es facilita que tothom que tingui una iniciativa la pugui impulsar i desenvolupar i, com a conseqüència, promovent la reactivació l'economia dels territoris.

Una de les mesures centrals de la iniciativa, emmarcada en l'eix urbanístics és el Pla de Llicències, que pretén incidir específicament amb la simplificació i facilitació dels principals tràmits relacionats amb les activitats i les obres. Una de les accions destacades d'aquest pla és la creació de l'Oficina d'Atenció Professional.

L'Oficina d'Atenció Professional (OAP)

El punt de partida d'aquest projecte suposa constatar que el marc normatiu que regula les obres i les activitats a la ciutat de Barcelona és molt ampli, complex i de difícil comprensió, fet que dificulta el paper de les persones professionals en l'adequació d'aquestes intervencions a les previsions reguladores.

Des de finals del 2025 i durant l'any 2026 s'ha treballat en la conceptualització i en una proposta de model per a la posada en marxa d'aquesta Oficina d'Atenció al Professional. Aquesta conceptualització inclou una definició de la cartera de serveis, un mapatge dels agents implicats i un model de governança, una definició de processos i l'elaboració de protocols de derivació i formació pels diferents agents implicats, així com la contractació d'una eina d'agenda i derivació entre els mateixos. S'adjunta com a **Annex número 1** l'esquema i la conceptualització de l'OAP.

Per tal de testejar el funcionament d'aquest model de gestió i de governança de l'OAP es preveu la realització d'una prova pilot abans de la seva obertura el gener del 2027.

Aquest context planteja reptes a l'administració en relació al testeig del model definit i a la correcta posada en funcionament de l'OAP per fases. En paral·lel, cal projectar a futur la visió d'aquesta oficina i la seva centralitat en el model de gestió de llicències de l'Ajuntament de Barcelona.

Iniciativa i agents implicats en l'OAP

El desenvolupament del projecte de l'Oficina d'Atenció Professional és una iniciativa de l'Ajuntament de Barcelona, impulsada des de la Gerència d'Urbanisme i Habitatge mitjançant Foment de Ciutat. Així mateix, requereix de la implicació i coordinació amb d'altres àrees municipals, com la Gerència Municipal, la Gerència de Coordinació Territorial, la Gerència de Recursos i Barcelona Activa, per tractar-se d'un projecte transversal i complex. En relació al testeig del model de gestió i de governança i la seva posada en funcionament és especialment rellevant la participació del districte de Sarrià i del districte de Sant Martí, així com de Barcelona Activa i de la Direcció de Serveis d'informació i Atenció Ciutadana a banda, d'altres agents municipals.

En aquest sentit, atenent a la complexitat, es requereix rebre els serveis per part d'un equip de suport especialitzat en realitzar totes aquelles tasques relacionades amb la prova pilot i amb l'acompanyament de d'implementació, així com detectar escenaris de futur degut a la implementació de l'OAP.

CLÀUSULA 2. OBJECTE I OBJECTIUS DEL SERVEI

L'objecte d'aquest plec és la contractació dels serveis d'assistència tècnica per al **desenvolupament i acompanyament en la realització d'una prova pilot** del model de gestió i del model de governança ja definit per l'OAP durant el darrer trimestre de 2026.

Així mateix, es preveu l'**acompanyament en la posada en marxa de l'OAP** el gener del 2027.

També es preveu un **suport en l'aterratge i ajustos en la conceptualització de les fases futures** del projecte.

Finalment s'incorpora una possible opció per tal d'acompanyar la posada en marxa d'aquestes fases futures.

Així doncs, els objectius operatius d'aquest contracte són els següents:

- Definir l'abast del **testeig del model de gestió de l'OAP** així com donar suport durant el mateix, tot analitzant les incidències detectades i proposar millores de cara a la implementació del servei.
- Donar suport en la **implementació del model de governança de l'OAP** amb tots els agents implicats i generar propostes de millora per a la major efectivitat del mateix.
- **Acompanyar en la posada en funcionament de l'OAP**, especialment pel que fa a la ampliació progressiva de la cartera de serveis per transitar del model serveis inicial al del final de la fase 1, ja definits internament.
- Proposar **millores de manera continuada** en pro de l'eficiència i la millora de l'atenció municipal en l'àmbit de l'urbanisme.
- Donar **suport en la possible projecció de l'OAP en fases posteriors** com element central del model d'informació, gestió i tramitació urbanística de l'Ajuntament de Barcelona.
- **Dissenyar i posar en funcionament un sistema d'avaluació** de rendiment dels serveis de l'OAP a través de KPIs, enquestes etc.
- Potenciar la **transparència** del procediment, oferint informació de l'estat de les peticions realitzades.
- Procurar esdevenir **un servei proper**, facilitador i rigorós pels professionals.

CLÀUSULA 3. TASQUES I FUNCIONS DEL CONTRACTE

Per desenvolupar l'objecte detallat anteriorment es preveuen les següents tasques i funcions detallades per fases.

Fase 1. Prova Pilot-Testatge del model de gestió i de governança de l'OAP (mes 1-3)

Aquesta fase contempla el testatge del model de gestió per a l'oficina així com la implantació del seu model de governança a través d'una prova pilot amb els districtes de Sant Martí i Sarrià i un volum d'usuàries controlat. Per tal de fer-ho possible es preveuen les següents tasques i funcions:

- Definició de l'abast de la prova pilot en relació als serveis definits a la cartera de serveis i agents implicats als mateixos.
- Seguiment de la implementació de l'eina d'agenda i derivació als diferents agents municipals implicats en l'OAP.
- Suport en la implementació del model de governança ja definit en fase prèvia i proposta d'ajustos que en garanteixin la seva efectivitat i eficiència.
- Acompanyament i suport a les persones tècniques implicades en els diferents processos de l'OAP.
- Avaluació i proposta de millores en base a les incidències detectades durant la prova pilot.

Fase 2. Acompanyament a la posada en marxa (del mes 3 al mes 8).

Aquesta fase preveurà l'acompanyament durant el procés d'obertura i posada en marxa oficial de l'OAP prevista pel gener de 2027. En aquest sentit, les tasques associades a preveure són:

- Suport en la definició i formació sobre protocols i coneixements tècnics de les persones implicades per formar part del servei de l'OAP. Des de l'assistència tècnica s'haurà d'acompanyar per a que totes les persones i serveis implicats o relacionats amb l'OAP siguin coneixedores i estiguin formades en els processos de derivació i en els coneixements tècnics necessaris pel correcte funcionament dels serveis definits a la cartera de serveis.
- Acompanyament a la posada en marxa pel que fa al desenvolupament integral dels serveis detallats en el marc de la fase1 de l'OAP.
- Detecció i resolució d'incidències del model de gestió i de la implantació de la cartera de serveis, tot registrant-les de manera sistemàtica.
- Avaluació continuada del procés de posada en marxa de l'OAP incloent la proposta de millores de cara a assegurar-ne el correcte i eficient funcionament.

Foment de Ciutat, S.A.

- Altres tasques derivades de la posada en marxa de l'OAP adreçades a la millora i eficiència del servei.

Fase 3. Definició i calendarització de properes passes (del mes 6 al mes 12).

Aquesta fase preveurà l'acompanyament en la definició de **la possible projecció de l'OAP en fases posteriors** com a element central del model d'informació, gestió i tramitació urbanística de l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, es preveuen les següents funcions i tasques:

- Tenint en compte la proposta de fases genèrica ja definida prèviament, aterrar-la i fer una proposta de calendarització de la seva implantació tenint en compte la visió de futur validada gerencialment.
- Anàlisi de riscos i alertes i elaboració de plans de contingència i mitigació dels mateixos.
- Suport en la relació amb els agents implicats a l'OAP i detecció de nous actors.
- Preparació de documents explicatius en format visual de recollida de la proposta.
- Altres tasques relacionades amb la projecció a futur de l'OAP.

Més enllà de les tasques descrites en les diverses fases, l'empresa adjudicatària haurà d'establir, com a fita inicial, una proposta acurada amb un pla de treball definit adreçada a l'assoliment dels objectius específics establerts per a cada fase descrita anteriorment amb l'objectiu final de comptar amb una OAP funcional i eficient amb un model de gestió i de governança òptim.

Dintre dels objectius caldrà assolir les següents fites:

- Creació i desplegament d'un espai de coordinació amb els diversos agents municipals implicats en el disseny i desenvolupament d'aquest projecte, diferenciant entre la prova pilot i la posada en marxa.
- Implementació d'una metodologia de reporting (definició de quadre de comandament, informes de seguiment, etc) i seguiment del projecte respecte els diversos agents municipals implicats en el disseny i desenvolupament del projecte.
- Identificació de punts crítics, disfuncions i propostes de millora i seguiment en les diverses fases del programa.
- Disseny d'una proposta d'accions de comunicació i gestió del canvi, adequada a cada fase.
- Redacció d'un document final que integri les accions desenvolupades, la metodologia emprada i els resultats obtinguts, les incidències o problemàtiques detectades i la resolució de les mateixes. Aquesta encomana s'estructurarà i lliurarà de manera individualitzada per a cada una de les fases del projecte i de manera global al final del projecte. El seu contingut i terminis s'establiran d'acord amb les necessitats d'aquest.
- Qualsevol altre tasca que es consideri imprescindible pel desenvolupament del contracte.

Opció Fase 4 Acompanyament en el desplegament de les fases posteriors del projecte (del mes 12 al mes 24).

Aquesta fase preveurà la possibilitat d'acompanyar en el desplegament de les fases posteriors del projecte en el cas que es decideixi.

Inclourà treballar en detall un pla d'implementació amb calendari, accions a desenvolupar, pressupost associat i l'acompanyament necessari per fer-ho possible.

Es tracta d'una opció de lliure adjudicació posterior i esdevé una mera expectativa. Això significa que si un cop finalitzats els serveis de la Fase 3 es considera que tècnicament es requereix la continuació dels serveis, aquesta Fase 4 s'adjudicarà. En cas que no es requereixin, aquesta Fase 4 no s'adjudicarà i finalitzarà el contracte amb els serveis prestats a la Fase 3.

CLÀUSULA 4. DURADA DEL CONTRACTE

El termini per a dur a terme els treballs objecte de contractació s'estableix en un màxim de dotze (12) mesos de prestació efectiva per les 3 tres primeres fases. Això significa que alguns dels treballs de la Fase 2 i 3 es produiran simultàniament.

Per la possible opció s'estableix en un màxim de dotze (12) mesos de prestació efectiva.

En total, es preveu un màxim de vint-i-quatre (24) mesos de prestació efectiva.

No es preveuen pròrrogues.

El calendari de les fases del servei es preveu de forma orientativa, de la següent manera:

Fase	Descripció	Període d'Execució (aproximat)
Fase 1	Prova Pilot-Testeig del model de gestió i de governança de l'OAP	Mes 1-3
Fase 2	Acompanyament a la posada en marxa de l'OAP	Mes 3- 8
Fase 3	Definició i calendarització de properes passes	Mes 6-12
Temps global (fase 1 , 2 i 3)		12 mesos
Opció Fase 4	Acompanyament a implementació properes fases	12 mesos
Temps global		24 mesos

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

Amb la finalitat de garantir el nivell de servei adequat per assolir els objectius descrits anteriorment, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un equip de treball ajustat segons les necessitats de les diferents fases:

Fase 1: Prova Pilot-Testeig del model de gestió i de governança de l'OAP

- 2 consultors sènior, un dels quals farà de coordinador:
 - Dedicació: 40 hores setmanals.
 - Experiència: mínima de anys (5) anys en els darrers 10 anys en la implementació de projectes de desenvolupament estratègic prioritàriament a l'àmbit de l'administració pública, projectes de millora de l'eficiència i transparència de serveis de caràcter complexa.
 - Formació: amb titulació universitària superior (llicenciatura o grau) en arquitectura, enginyeria, etc.) i amb nivell de català C1 o equivalent.
- 1 consultors junior:
 - Dedicació: 40 hores setmanals.
 - Experiència: mínima de anys (2) anys en els darrers 5 anys en tasques de suport en el desenvolupament de projectes estratègics amb grau elevat de complexitat pel que fa al nombre de participants i als processos.
 - Formació: amb titulació universitària superior (llicenciatura o grau) en arquitectura, enginyeria, etc.) i amb nivell de català C1 o equivalent.

Fase 2: Acompanyament a la posada en marxa de l'OAP

- 1 consultor sènior que farà de coordinador:
 - Dedicació: 40 hores setmanals.
 - Experiència: mínima de anys (5) anys en els darrers 10 anys en la implementació de projectes de desenvolupament estratègic prioritàriament a l'àmbit de l'administració pública, projectes de millora de l'eficiència i transparència de serveis de caràcter complexa.
 - Formació: amb titulació universitària superior (llicenciatura o grau) en arquitectura, enginyeria, etc.) i amb nivell de català C1 o equivalent.
- 2 consultors junior:
 - Dedicació: 40 hores setmanals.
 - Experiència: mínima de anys (2) anys en els darrers 5 anys en tasques de suport en el desenvolupament de projectes estratègics amb grau elevat de complexitat pel que fa al nombre de participants i als processos.

Foment de Ciutat, S.A.

- Formació: amb titulació universitària superior (llicenciatura o grau) en arquitectura, enginyeria, etc.) i amb nivell de català C1 o equivalent.

Fase 3: Definició i calendarització de properes passes

- 1 consultor sènior que farà de coordinador:
 - Dedicació: 40 hores setmanals.
 - Experiència: mínima de anys (5) anys en els darrers 10 anys en la implementació de projectes de desenvolupament estratègic prioritàriament a l'àmbit de l'administració pública, projectes de millora de l'eficiència i transparència de serveis de caràcter complexa.
 - Formació: amb titulació universitària superior (llicenciatura o grau) en arquitectura, enginyeria, etc.) i amb nivell de català C1 o equivalent.
- 1 consultor junior:
 - Dedicació: 40 hores setmanals.
 - Experiència: mínima de anys (2) anys en els darrers 5 anys en tasques de suport en el desenvolupament de projectes estratègics amb grau elevat de complexitat pel que fa al nombre de participants i als processos.
 - Formació: amb titulació universitària superior (llicenciatura o grau) en arquitectura, enginyeria, etc.) i amb nivell de català C1 o equivalent.

Opció Fase 4: Acompanyament a implementació properes fases

- 1 consultor sènior que farà de coordinador:
 - Dedicació: 40 hores setmanals.
 - Experiència: mínima de anys (5) anys en els darrers 10 anys en la implementació de projectes de desenvolupament estratègic prioritàriament a l'àmbit de l'administració pública, projectes de millora de l'eficiència i transparència de serveis de caràcter complexa.
 - Formació: amb titulació universitària superior (llicenciatura o grau) en arquitectura, enginyeria, etc.) i amb nivell de català C1 o equivalent.
- 2 consultors junior:
 - Dedicació: 40 hores setmanals.
 - Experiència: mínima de anys (2) anys en els darrers 5 anys en tasques de suport en el desenvolupament de projectes estratègics amb grau elevat de complexitat pel que fa al nombre de participants i als processos.
 - Formació: amb titulació universitària superior (llicenciatura o grau) en arquitectura, enginyeria, etc.) i amb nivell de català C1 o equivalent.

El personal assignat a l'execució dels serveis dependrà únicament de l'empresa adjudicatària.

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

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

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

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

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

Foment de Ciutat, S.A.

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

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

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

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

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

CLÀUSULA 7. ENTREGABLES I SEGUIMENT

Entregables

Fase 1 Prova Pilot-Testeig del model de gestió i de governança de l'OAP:

- Informe de valoració de desenvolupament de la prova pilot.
- Proposta de millores per l'arrencada real del servei.
- Anàlisi de riscos i pla de mitigació.

Fase 2 Acompanyament a la posada en marxa de l'OAP:

- Valoració mensual del desenvolupament del servei
- Informes mensuals amb proposta de millores i operativització de les mateixes.
- Informe final del procés d'acompanyament (mes 8).

Fase 3 Definició i calendarització de properes passes:

Foment de Ciutat, S.A.

- Document proposta de properes passes: accions, agents implicats, model de governança, calendari, pressupost, etc.

Opció Fase 4: Acompanyament a implementació properes fases:

- Els entregables d'aquesta opció es definiran durant la Fase 3 dels serveis.

Seguiment

Setmanalment, el responsable del contracte de Foment de Ciutat SA i els/les responsables de contracte designat per l'adjudicatari es reuniran. Els/les responsables de contracte aixecarà acta de les reunions (rotativament). En aquesta acta, s'inclourà les noves tasques encomanades a realitzar, l'estat de situació de la setmana anterior, entre d'altres.

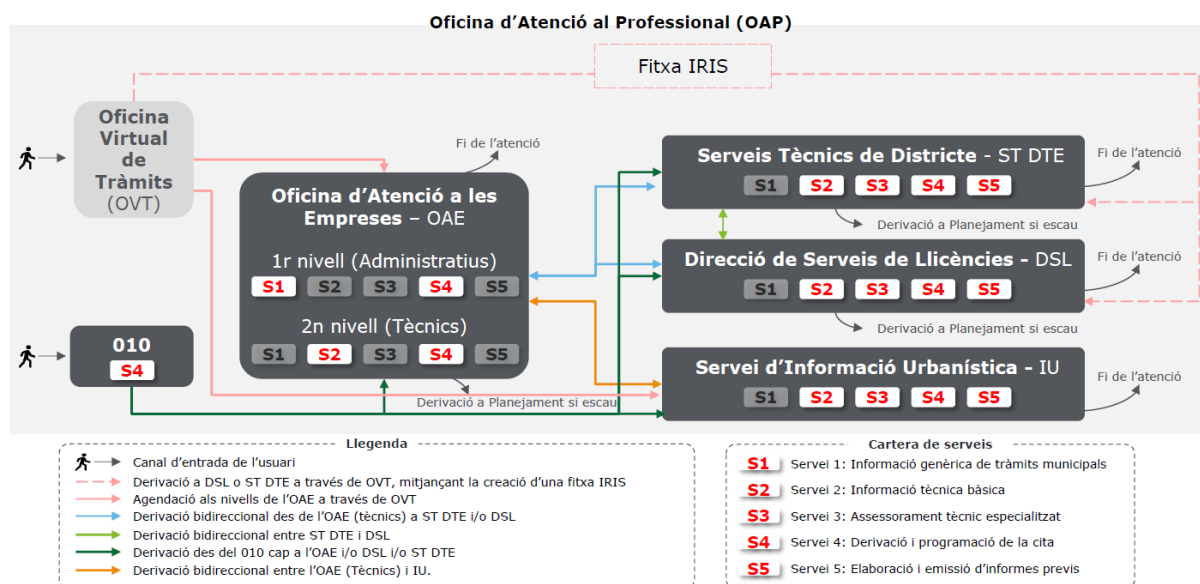
Barcelona

Begoña Planas i Vilaseca
Tècnica de Projectes Estratègics i Participació
Foment de Ciutat, S.A.

ANNEX 1

Circuits de l'usuari

Es presenta el **flux d'atenció cap a l'usuari/a en el marc de l'OAP**.



Cartera de serveis de la Fase 1 de l'OAP

1. Informació genèrica de tràmits municipals

Servei d'atenció al públic, destinat a **facilitar informació genèrica de tràmits municipals** relacionats amb obres i/o activitats.

2. Informació tècnica bàsica

Servei **d'atenció al públic**, destinat a la recepció de propostes de projectes d'obres i/o activitats i d'informació tècnica bàsica sobre els requisits per poder dur-la a terme.

3. Assessorament tècnic especialitzat

Servei d'atenció al professional orientat a l'**assessorament en projectes d'obres i d'activitats**, que ofereix suport en la **interpretació de la legislació urbanística** i de la **normativa** vigent.

4. Derivació i programació de la cita

Servei de **derivació** de projectes a l'òrgan gestor que correspongui per realitzar les consultes d'**informació tècnica bàsica** i d'**assessorament tècnic especialitzat d'obres o d'activitats**.

5. Elaboració i emissió d'informes previs

Servei tècnic d'elaboració i emissió d'**informes previs d'obres i d'activitats**.

Servei 1 – Informació genèrica de tràmits municipals

1/ Informació genèrica de tràmits municipals

Descripció

Servei d'atenció al públic, destinat a facilitar **informació genèrica de tràmits municipals** relacionats amb obres i/o activitats.

Processos associats al servei

1. **Atenció** a l'usuari i recepció de la seva consulta.
2. **Facilitació d'informació general sobre els principals tràmits municipals** i els requisits bàsics per poder dur a terme una activitat econòmica i/o desenvolupar una obra a Barcelona, així com els òrgans competents corresponents.
3. **Finalització de la consulta**
 - Cap necessitat addicional per part de l'usuari.
 - Derivació al servei d'informació tècnica bàsica (servei 2) o al servei d'assessorament tècnic especialitzat (servei 3).

Públic objectiu

Qualsevol persona física o jurídica que vulgui realitzar una consulta genèrica de tràmits municipals relacionats amb obres i activitats.

Executor

- Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) - Administratius

Eines informàtiques

ITACA

Canals d'atenció

- Presencial
- Videoatenció
- Telefònic

Servei 2 – Informació tècnica bàsica

2-A/ Informació tècnica bàsica - Activitats

Descripció

Servei d'atenció al públic, destinat a la recepció de propostes de projectes d'**activitats** i d'**informació tècnica bàsica** sobre els requisits per poder dur-la a terme.

Processos associats al servei

1. **Provisió d'informació tècnica bàsica d'activitats:**
 - Informació general sobre activitats i del seu règim d'intervenció.
 - Informació sobre plans d'usos.
 - Informació sobre llicències d'espai públic (terrasses).
 - Informació sobre llicències extraordinàries.
2. **Anàlisi del cas per orientar** l'usuari sobre els passos i requisits específics.
3. **Fi de l'atenció a l'usuari o derivació** a DSL o a ST DTE per a l'assessorament tècnic especialitzat (servei 3).

Públic objectiu

Qualsevol persona física o jurídica que vulgui realitzar una consulta tècnica bàsica sobre activitats a Barcelona.

Executor

- Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) – Tècnics
- Serveis Tècnics de Districte (ST DTE)

Eines informàtiques

- ITACA
- PIU
- Portal jurídic GENCAT

Canals d'atenció

- Presencial
- Videoatenció
- Telefònic (només ST DTE)
- Correu electrònic (només ST DTE)

Servei 2 – Informació tècnica bàsica

2-B/ Informació tècnica bàsica - Obres

Descripció

Servei d'atenció al públic, destinat a la recepció de propostes de projectes d'**obres** i d'**informació tècnica bàsica** sobre els requisits per poder dur-la a terme.

Processos associats al servei

- 1. Provisió d'informació tècnica bàsica d'obres:**
 - Informació general sobre obres i del seu règim d'intervenció.
 - Informació en matèria de planejament i gestió del sòl.
 - Informació sobre criteris de ciutat (30% HPO, etc.).
- 2. Anàlisi del cas per orientar** l'usuari sobre els passos i requisits específics.
- 3. Fi de l'atenció a l'usuari o derivació** a DSL o a ST DTE, o a IU per a l'assessorament tècnic especialitzat (servei 3).

Públic objectiu

Qualsevol persona física o jurídica que vulgui realitzar una consulta tècnica bàsica sobre obres a Barcelona.

Executor

- Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) – Tècnics
- Serveis Tècnics de Districte (ST DTE)
- Direcció de Serveis de Llicències (DSL)
- Servei d'Informació Urbanística (IU)

Eines informàtiques

- ITACA
- PIU
- Portal jurídic GENCAT

Canals d'atenció

- Presencial
- Videoatenció
- Telefònic (només ST DTE)
- Correu electrònic (només ST DTE)

Servei 3 – Assessorament tècnic especialitzat

3/ Assessorament tècnic especialitzat

Descripció

Servei d'atenció al professional orientat a l'**assessorament en projectes d'obres i d'activitats**, que ofereix suport en la **interpretació de la legislació urbanística** i de la **normativa** vigent.

Processos associats al servei

- 1. Anàlisi de la normativa urbanística i de la regulació vigent** per orientar la correcta aplicació del projecte i la seva execució tècnica.

Públic objectiu

Qualsevol persona física o jurídica que requereixi assessorament especialitzat de projectes complexos i/o singulars.

Executor

- Serveis Tècnics de Districte (ST DTE)
- Direcció de Serveis de Llicències (DSL)
- Servei d'Informació Urbanística (IU)

Eines informàtiques

- PIU
- BCNROC
- Portal jurídic GENCAT

Canals d'atenció

- Presencial
- Videoatenció
- Telefònic

Foment de Ciutat, S.A.

Servei 4 – Derivació i programació de la cita

4/ Derivació i programació de la cita

Descripció

Servei de **derivació** de consultes i projectes a l'òrgan corresponent per poder realitzar la informació tècnica bàsica i l'assessorament tècnic especialitzat mitjançant una **agenda compartida bidireccional**.



Processos associats al servei

Per a qualsevol projecte que requereixi informació tècnica bàsica (servei 2):

- 1. Identificació de l'òrgan informador:** determinació de si la consulta s'ha de derivar a OAE (tècnics) o als Serveis Tècnics de Districte (ST DTE) corresponent (segons localització territorial).
- 2. Programació de la cita mitjançant STI Agenda (agenda d'oficina),** que permet visualitzar la disponibilitat del servei.

Per a qualsevol projecte que requereixi assessorament especialitzat (servei 3):

- 1. Identificació de l'òrgan informador:** determinació de si el projecte s'ha de derivar a la DSL (en el cas de projectes complexos i/o singulars) o als Serveis Tècnics de Districte (ST DTE) corresponent (segons localització territorial).
- 2. Programació de la cita mitjançant STI Agenda (agenda d'oficina),** que permet visualitzar la disponibilitat del servei.

Quadre de límits dels serveis

Públic objectiu

Qualsevol persona física o jurídica que requereixi informació tècnica bàsica i/o un assessorament tècnic especialitzat.



Unitats derivadores

- 010
- OAE
- ST DTE
- DSL
- IU



Unitats receptores

- OAE
- ST DTE
- DSL
- IU



Eines informàtiques

- STI Agenda
- ITACA



Canals de comunicació

- Correu electrònic
- SMS

Servei 5 – Elaboració i emissió d'informes previs

05/ Elaboració i emissió d'informes previs

Descripció

Servei tècnic d'elaboració i emissió d'**informes previs d'obres i d'activitats**.



Processos associats al servei

- 1. Elaboració d'informes previs** d'acord amb la tipologia i les necessitats del projecte.

• Informes d'obres

- Informes de viabilitat
- Informes urbanístics previs (IUP)
- Certificats de legalitat
- Informes d'ascensors

• Informes d'activitats

- Informes previs d'activitats (IPA)
- Informes previs urbanístics de les autoritzacions ambientals
- Informes PEUAT
- Informes de plans d'usos (IPU)
- Informes de compatibilitat

• Informes urbanístics d'IU

Públic objectiu

Qualsevol persona física o jurídica que requereixi l'emissió d'informes de projectes complexos i/o singulars.



Executor

- Serveis Tècnics de Districte (ST DTE)
- Direcció de Serveis de Llicències (DSL)
- Informació Urbanística (IU)



Eines informàtiques

MCI (Mòdul Comú d'Informes)

