



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE CONSULTORIA
PER A L'ANÀLISI TÈCNICA DE LES NECESSITATS FUNCIONALS I ESPACIALS
PER A L'EVOLUCIÓ DEL MODEL D'OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA
SECTORIALS CAP A UN MODEL D'OFICINES INTEGRADES D'ATENCIÓ CIUTADANA**

Exp. PR-2024-15



Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE CAL SATISFER I IDONEITAT DEL CONTRACTE	3
3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ	4
4. TERMINI D'EXECUCIÓ	8



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el servei de consultoria per dur a terme l'anàlisi tècnica i l'estudi de viabilitat i de necessitats funcionals i espacials per a l'evolució d'un model d'oficines d'atenció ciutadana sectorials cap a un model d'oficines integrades d'atenció ciutadana (OAC) centrat en promoure, crear i desenvolupar espais omnicanals d'atenció i de col·laboració entre la ciutadania i la Generalitat de Catalunya.

Amb aquest propòsit es fa necessari la integració dels serveis i tràmits dels departaments en les oficines d'atenció ciutadana, de manera que en un únic espai els ciutadans tinguin la informació de referència en el menor temps possible i amb garanties de qualitat, amb independència del canal que facin servir per obtenir la informació i/o servei. Per això és necessari fer aquest anàlisi de com fer i anar avançant en aquesta integració de serveis i tràmits, en aquelles demarcacions on encara no disposem d'oficines integrades d'atenció ciutadana.

El contractista haurà de presentar un estudi de viabilitat i una anàlisi tècnica funcional d'integració de tràmits entre les OAC general i les OAC dels departaments que inclogui totes les activitats descrites en el present plec i detallant les metodologies que s'aplicaran per dur a terme l'objecte del contracte. Igualment, haurà de presentar un model d'organització d'espais de les oficines.

2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE CAL SATISFER I IDONEITAT DEL CONTRACTE

El nou Model d'Atenció Ciutadania vol esdevenir un referent per a la ciutadania i l'Administració de la Generalitat de Catalunya cohesionant els diferents espais d'atenció, identificant bones pràctiques, transformant els processos i procediments orientant-los a la dada, desenvolupant un sistema focalitzat en millorar l'experiència d'usuari i apoderant la ciutadania i el personal empleat públic de la Generalitat de Catalunya.

Les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) depenen funcionalment de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) que és qui estableix quins serveis es presten, com es presten, i com s'ha d'organitzar l'oficina. A més, s'ha de tenir present la relació amb els departaments promotors i gestors de serveis i tràmits. En aquest context, els departaments han d'estar en continu contacte amb les oficines, a través de la DGSEC, per actualitzar la informació o informar de qualsevol novetat vinculada amb el servei o tràmit que es posa a disposició de la ciutadania.

Amb l'objectiu de tenir una atenció integrada, eficient, i millorar l'experiència de la ciutadania, neix la necessitat d'unificar els serveis i les tramitacions que es duen a terme en les OAC especialitzades/sectorials i en les OAC generalistes, en un únic espai físic



i, d'aquesta manera poder dur a terme tots els tràmits des d'un mateix lloc, simplificant les gestions, evitant temps i desplaçaments a la ciutadania, aportant les màximes facilitats.

El present plec presenta dos eixos de treball que es consideren necessaris per al desenvolupament del projecte:

- Anàlisi tècnica i estudi de la viabilitat i transició cap al model funcional d'oficines d'atenció ciutadana integrades, que englobi una anàlisi de la situació actual, un full de ruta i el pla pilot del cas pràctic proposat.
- Anàlisi tècnica i definició d'un model d'organització d'espais per les OAC incorporant les àrees de treball necessàries per donar una resposta òptima a l'atenció presencial.

Les propostes tindran en compte l'experiència de l'OAC integrada de Girona i Terres de l'Ebre i de l'OAC del Districte Administratiu de Barcelona.

3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

3.1. Característiques tècniques del contracte

És objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques, en endavant PPT, la descripció dels treballs i l'establiment de les condicions i criteris tècnics que regeixen el contracte per l'assistència tècnica i coordinació en l'anàlisi tècnic i definició d'un model d'oficines d'atenció ciutadana integrades així com la definició per a la posada en marxa d'una prova pilot.

3.1.1 Funcions específiques del servei:

El contractista ha de realitzar els treballs que s'ajustin a la finalitat del contracte i li siguin encomanats pel responsable. Tots els treballs s'han de dur a terme segons els procediments i models definits per la DG de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana.

El contractista haurà de donar resposta als següents eixos:

- Anàlisi tècnica i definició d'un model d'oficines d'atenció ciutadana integrades que englobi un estudi d'impacte econòmic i organitzatiu del model d'OAC sectorial, del full de ruta cap al model d'oficina integrada i l'elaboració com a cas pràctic d'un Pla pilot d'oficina integrada i l'avaluació econòmica.
- Anàlisi tècnica i definició d'un model d'organització d'espais per les OAC integrades, incorporant les àrees de treball necessàries per donar una resposta òptima a l'atenció presencial d'acord amb els criteris corporatius d'ocupació dels immobles d'ús administratiu de la Generalitat de Catalunya establerts a l'Ordre VEH/49/2021, d'1 de març.



per prestar el servei amb les màximes garanties, atenent, a més, a criteris d'experiència d'usuari.

3.1.2 Relació de tasques a realitzar en el marc d'aquest contracte

D'acord amb els apartats anteriors de descripció de funcions, a continuació es recullen les línies de treball a desenvolupar i les diferents activitats a incloure:

- **Anàlisi tècnica i definició d'un model funcional d'integració:**

1. Estudi de requeriments organitzatius i d'avaluació econòmica del cost de tramitació en el model d'OAC sectorials:

- Identificar els serveis i les tramitacions que es duen a terme en les OAC generals i en les OAC dels departaments, per establir un ordre d'integració segons la demanda.
- Identificar al personal involucrat en relació amb el servei o tràmit que realitza.
- Analitzar bones pràctiques d'altres oficines i territoris.
- Analitzar les competències professionals necessàries per dur a terme l'atenció (competències digitals incloses) dels serveis i tràmits.
- Avaluar l'impacte econòmic dels costos de personal, mitjans i espais en les OAC generals i departamentals en cada tràmit
- Analitzar ubicacions idònies i identificar els edificis i els espais dels quals es disposa per realitzar la integració i valorar la viabilitat.
- Realitzar un informe amb les conclusions de l'anàlisi amb dades rellevants i volumetries, posant de manifest els problemes i riscos que es presenten o poden presentar-se i les mesures preses per evitar-los o minimitzar-los.

2. Full de ruta de transició al model d'OAC integrals

Dissenyar un full de ruta amb els passos calendaritzats a seguir per centralitzar les atencions i tramitacions en les oficines d'atenció ciutadana i que, com a mínim, inclogui les tasques següents:

- Planificar i determinar un període de temps per realitzar les tasques (cronograma).
- Reestructurar el model organitzacional segons les seves capacitats i coneixements, i segons el grau de demanda del tràmit o temàtica.
- Definir un pla de suport, de formació i de gestió del coneixement per assegurar-se que el personal té les eines i documentació necessària per atendre amb seguretat i qualitat. En el qual es duren a terme formacions per adquirir tots els coneixements generals i transversals que implica l'atenció ciutadana com els coneixements específics de tràmits i consultes concretes que poden rebre en el seu dia a dia a l'OAC.
- Identificar els requeriments vers els SSII que han de fer servir el personal informador/tramitador.
- Definir un catàleg d'atencions finalistes que es puguin dur a terme des de les OAC.



- Descriure els procediments d'atenció i tramitació i del model de relació entre la DGSEC i les OAC.
- Definir un model de seguiment de l'activitat de les OAC homogeni.
- Desplegar i donar seguiment a la integració de serveis i tràmits així com les tasques, eines i lliurables que es proposen per dur-la a terme.
- Avaluar en termes de qualitat de servei a la ciutadania la integració de serveis i tràmits en els sistemes de les OAC.
- Avaluar el cost econòmic i les eficiències en la tramitació derivades del model d'atenció integrada
- Realitzar un informe assegurant que s'han realitzat satisfactòriament totes les tasques descrites en aquest apartat.

3. Pla Pilot d'implantació de l'OAC integral

Definir un cas pràctic per la integració de serveis i tràmits entre les Oficines d'Atenció Ciutadana generalistes i sectorials en una OAC integral, que inclogui totes les tasques descrites anteriorment, i entregar un informe amb les dades rellevants del seguiment, l'explicació del desplegament del pilot, els resultats i les conclusions. Aquest informe ha d'incloure una proposta de metodologia per aplicar en el cas que fos adient desplegar el model en altres territoris.

Aquesta anàlisi tècnica de l'objecte no comporta judici de valor.

- **Anàlisi tècnica i definició un model d'organització d'espais**

L'objectiu és definir un model espacial on es puguin dur a terme totes les activitats previstes per la DGSEC en les OAC, en uns entorns adequats a les característiques del servei que es presta a la ciutadania, on es pugui donar atenció atesa i s'acompanyi a la ciutadania en el procés de digitalització de tal manera que progressivament s'assoleixi un major grau autonomia digital. Amb aquest objectiu es proposen les següents tasques:

- Identificar i analitzar bones pràctiques d'altres oficines i territoris.
- Identificar i analitzar els espais de les oficines integrades actuals que es disposen per realitzar la integració (OAC integrada de Girona, Terres de l'Ebre i OAC del districte administratiu de Barcelona).
- Identificar i analitzar les estructures funcionals en les oficines.
- Definir un model de gestió de cita prèvia optimitzat, capacitat per aprofitar la flexibilitat del servei i les incompareixences, sincronitzat amb la gestió de cues.
- Definir un model de condicions idònies en què es pugui dur a terme la tramitació atesa, gestionar els tràmits de forma digital amb acompanyament de personal informador, i amb zones d'autoservei. A més definir espais amb més privacitat per atendre les videoatencions, realitzar sessions de co-creació en els espais d'experiència ciutadana, impartir formacions i, sales de reunions i espais d'experiència ciutadana.
- Definir els requeriments i característiques del mobiliari i dels espais en base a les necessitats actuals i futures.
- Lliurar un informe amb els resultats de les tasques anteriors i les conclusions.



Exemples de tipologies d'espais:

- Recepció i gestió de cues amb un tòtem de gestió de torns connectat al sistema de cita prèvia.
- Definir espais d'autoservei en les oficines i proporcionar assistència a la ciutadania en els seus tràmits de forma digital.
- Zona d'atenció personalitzada, on el personal informador durà a terme tasques de tramitació atesa per a la ciutadania i informará sobre els serveis i tràmits.
- Habilitar espais on es puguin dur a terme tallers, sessions de co-creació, és a dir, espais d'experiència ciutadana.
- Definir espais per atendre les videoatencions, les consultes telefòniques.
- Sales de reunions que presentin intimitat.

En tot cas, les propostes d'organització dels espais de les OAC integrades s'hauran d'ajustar a l'Ordre VEH/49/2021, d'1 de març, per la qual s'aproven els criteris d'ocupació dels immobles d'ús administratiu de la Generalitat de Catalunya

Aquesta anàlisi tècnica de l'objecte no comporta judici de valor.

3.2. Personal destinat al projecte

Es requereix un equip de mínim 4 perfils professionals conformat per 1 cap de projecte i 3 consultors els quals donaran suport durant tota l'execució del projecte.

1. **Cap de projecte:** Professional amb llicenciatura/grau o diplomatura en disciplines de l'àmbit de l'administració (gestió i direcció de l'administració pública, dret, ciències polítiques i de l'administració), enginyeria, tecnologia o àmbits afins al servei amb experiència mínima de 2 anys d'experiència com cap de projecte. Aquest perfil s'ha d'encarregar de planificar i coordinar els treballs, gestionar i fer el seguiment del servei. Tindrà una visió global de tot el que succeeixi en el projecte i serà la persona de referència per part del proveïdor a nivell tècnic.
2. **Consultor:** Dos professionals amb estudis superiors en disciplines relacionades amb l'àmbit de l'administració (gestió i direcció de l'administració pública, dret, ciències polítiques i de l'administració), enginyeria, tecnologia o afins al servei i experiència mínima de 3 anys. Almenys un consultor ha de disposar d'estudis superiors en disciplines relacionades amb l'àmbit de l'administració (gestió i direcció de l'administració pública, dret, ciències polítiques i de l'administració). S'encarregaran de les tasques d'anàlisi i elaboració d'informes i de donar suport i fer el seguiment durant el projecte. A més, en cas d'incidències funcionals seran els encarregats de resoldre-les."
3. **Consultor UX:** Professional amb estudis en disciplines relacionades amb l'àmbit d'enginyeria, disseny, arquitectura o afins al servei i experiència mínima de 2 anys. S'encarregarà d'analitzar, definir i dissenyar el model d'organització d'espais.

3.3. Infraestructura

El contractista està obligat a disposar d'espais físics pel treball del personal destinat al servei, així com aportar els mitjans humans i materials i a realitzar les accions adequades per dur a terme els treballs d'acord amb les característiques del contracte.

3.4. Identitat corporativa

L'entitat corporativa és l'empresa contractista, que ha d'acomplir el que es prescriu en aquest PPT i el corresponent PCAP. El contractista, tant pel que fa a la relació amb entitats o persones, com amb la premsa o amb qualsevol altre mitjà de difusió, haurà de garantir el manteniment de la imatge corporativa que té el Departament de la Presidència (des de la Secretaria de Telecomunicacions i Transformació Digital a través de la web d'identitat corporativa de la Generalitat de Catalunya i d'acord amb els criteris establert per la DGSEC. Aquest programa es pot trobar a l'adreça següent:

<http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/inici/>.

3.5. Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El contractista no la podrà fer servir per a altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

Tanmateix, en acabar la prestació del servei, els resultats dels informes i les dades tractades seran propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya.

3.6. Ús del català

El contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte.

El contractista ha de lliurar els treballs objecte d'aquest contracte en català. Específicament, ha de redactar en llengua catalana la documentació del projecte, tant en paper com en suport digital, que s'obtingui com a resultat de la realització dels treballs segons les determinacions d'aquest plec.

Així mateix, el contractista assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar la correcció lingüística de les prestacions que en són objecte.

4. LLIURAMENT DELS TREBALLS I TERMINIS

L'empresa contractista haurà d'elaborar una única factura electrònica la qual s'abonarà mitjançant un sol pagament un cop efectuat l'objecte del contracte i prèvia conformitat de la factura per part del Servei d'Atenció Presencial i Digital de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana.

La factura haurà d'incloure l'IVA i reunir tots i cada un dels requisits legals i reglamentaris d'aplicació, a més de tots aquells altres que per a la seva tramitació determini o tingui determinats l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Les factures es presentaran al Departament de la Presidència mitjançant el sistema habitual que tingui previst aquest.

No es preveu la possibilitat de pagaments anticipats.

Ester Manzano Peláez

La directora general de Serveis Digitals i Experiència
Ciutadana