



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
**Direcció General de Serveis Digitals
i Experiència Ciutadana**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE CONSULTORIA
PER A L'ANÀLISI ECONÒMICA, TÈCNICA, FUNCIONAL I ORGANITZATIVA DEL
PROCÉS D'INTEGRACIÓ DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA
SECTORIALS I DE LES OFICINES DE REGISTRE DE BARCELONA EN LES DUES
NOVES OACS INTEGRADES A CREAR A BARCELONA-EIXAMPLE I
BARCELONA-CIUTAT VELLA, APROVADES PER L'ACORD GOV/43/2025.**

Exp. PR-2026-150

Índex

1.	Objecte del contracte	3
2.	Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte	4
3.	Característiques i descripció de la prestació	5
3.1	Característiques tècniques del contracte	5
3.1.1	Funcions específiques del servei:	5
3.1.2	Relació de tasques a realitzar en el marc d'aquest contracte	6
3.1.2.a)	Anàlisi econòmica, tècnica i funcional del model d'integració de les oficines sectorials i de registre de Barcelona a les noves OACs integrades:	6
3.1.2.b	Estudi-disseny d'identificació visual de les noves OACS de Barcelona:	8
3.2	Personal destinat al projecte	9
3.3	Infraestructura	9
3.4	Identitat corporativa	9
3.5	Propietat intel·lectual	10
3.6	Ús del català	10
4.	Lliurament dels treballs i terminis	10

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és el servei de consultoria per dur a terme l'anàlisi econòmica, tècnica, funcional i organitzativa del procés d'integració de les oficines d'atenció ciutadana sectorials i de les oficines de registre de Barcelona en les dues noves OACs integrades a crear a Barcelona-Eixample i Barcelona-Ciutat Vella, aprovades per l'Acord GOV/43/2025, de 18 de febrer, de desplegament d'oficines d'atenció ciutadana.

A les OAC integrades, d'acord amb el Decret 76/2020, els correspon la funció de donar suport i assistència a les persones no obligades a la tramitació electrònica amb l'administració en relació amb qualsevol tràmit de la Generalitat, superant les limitacions sectorials de les oficines d'atenció ciutadana departamentals. Atenent aquest àmbit funcional multisectorial i general de les OACS integrades, i d'acord amb el model de desplegament d'oficines presencials d'atenció ciutadana, la implantació d'una oficina integrada comporta el tancament de les oficines sectorials i de les oficines de registre. Tanmateix, el desplegament a Barcelona de dues noves OACS aprovat per l'Acord GOV/43/2025, que s'afegeixen a l'oferta de serveis de l'OAC del Districte Administratiu, aconsella revisar el criteri i avaluar si cal adaptar-lo a la complexa realitat de Barcelona, que ofereix unes especificitats i particularitats de servei tant pel volum de població, com per la implantació institucional de seus corporatives, com per la presència d'oficines sectorials fortament especialitzades i consolidades a la ciutat. Aquesta realitat particular de Barcelona aconsella revisar l'abast de la integració/substitució de totes les oficines i registres i, si escau, considerar la possibilitat d'exceptuar o diferir transitòriament la seva integració en les OACS integrades a crear a Barcelona ciutat; per a la presa d'aquesta decisió per part de la unitat promotora d'aquest contracte, li cal comptar amb estudis actualitzats i exhaustius dels costos i capacitat de servei del model sectorial actual i comparar-los amb el model d'OAC integrada i la seva potencialitat de satisfacció de la demanda de servei a Barcelona i la seva àrea d'influència, tenint en compte criteris demogràfics, de presència institucional, de volum i tipologia de les interaccions administratives, d'eficiència econòmica, d'organització i optimització de recursos humans, i, per damunt de tots, la garantia de la millora de la qualitat i accessibilitat del servei que s'oferirà a la ciutadania.

El contractista haurà de presentar un estudi funcional i econòmic de l'actual oferta de servei de les OACS sectorials de Barcelona i de la capacitat de servei de les noves OACS integrades a crear, d'acord amb el dimensionament de personal previst a la memòria econòmica de l'Acord GOV/43/2025, de 18 de febrer, de desplegament d'oficines d'atenció ciutadana i amb els estàndards de servei de les OACS integrades en funcionament a Girona, Terres de l'Ebre, Manresa i Tarragona; una anàlisi particular de l'impacte de la integració de les OACS sectorials de Territori, Habitatge i Sostenibilitat (Av. Josep Tarradellas, 2), de Drets Socials i Inclusió (Passeig del Taulat, 266) i dels Serveis Territorials de Treball (Albareda, 2) en termes de personal i de qualitat del servei a oferir a la ciutadania, amb la presentació dels diferents escenaris d'integració i del full de ruta de transició al model d'OAC integrades; un Programa funcional de cadascuna les OACS integrades a crear a Barcelona amb la proposta de distribució interna dels espais per als punts d'atenció presencial a taula, els punts de vídeoatenció, els punts d'autoservei i el suport amb agents digitals, amb la valoració de la capacitat d'atenció resultant de cada

OAC; i un Pla d'implantació de cada OAC a crear a Barcelona, que contingui l'estudi de la distribució proporcional de les places a aportar per cada departament d'acord amb el volum de tràmits que assumirà cada OAC del seu àmbit competencial, així com la planificació temporalitzada del procés de dotació i de formació del personal; finalment, caldrà aportar un estudi de disseny gràfic d'identificació visual externa i de senyalística interna de les oficines que resulti amigable i funcionalment adient, al mateix temps que adequat als criteris del Pla d'Identificació Visual (PIV) de la Generalitat de Catalunya.

2. Necessitats administratives que cal satisfer i idoneïtat del contracte

La modificació de Decret 76/2020, del 4 d'agost, d'Administració digital, en el seu article 40, recull normativament la tipologia d'oficines de suport a la tramitació digital del model d'atenció ciutadana de la Generalitat, i pel que fa a les oficines implantades al territori, les classifica i denomina com a oficines integrades i oficines sectorials, segons si presten suport i assistència a la tramitació digital respecte de la totalitat de tràmits de la Generalitat adreçats a persones físiques no obligades a tramitar electrònicament amb l'administració (oficines integrades), o si limiten la seva funció de suport a la tramitació a l'àmbit competencial del departament al qual resten adscrites (oficines sectorials).

L'Acord GOV/146/2023, d'11 de juliol, pel qual s'estableix el Model d'atenció ciutadana de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic i s'adopten diverses mesures per lluitar contra la bretxa digital en l'accés als serveis públics, preveu reforçar l'atenció presencial mitjançant la creació d'oficines d'atenció ciutadana integrades que concentrin tots els serveis i tràmits que ofereix l'Administració de la Generalitat. En particular, s'estableix que, com a mínim, hi ha d'haver una d'aquestes oficines d'atenció ciutadana integrades a les seus o ciutats on hi hagi una delegació territorial del Govern de la Generalitat.

L'Acord GOV/43/2025, de 18 de febrer, de desplegament d'oficines d'atenció ciutadana, disposa que a Barcelona es creïn dues noves OACS integrades, a l'Eixample (baixos de la Torre Muñoz) i a Ciutat Vella (carrer Ciutat, 1); en el cas d'aquesta darrera, la seva posada en marxa suposarà el tancament de l'actual OAC integrada del carrer Sant honorat de Barcelona. La implantació d'aquestes dues noves oficines integrades a Barcelona ha de comportar, en principi i d'acord amb el model d'implantació de les oficines presencials, el tancament de les oficines sectorials i de registre de la zona d'influència, per tal d'evitar ineficiències generades per la redundància en l'oferta del servei d'atenció ciutadana. Així s'ha aplicat en la creació de les oficines integrades de Girona, Terres de l'Ebre, Catalunya Central, Tarragona, Lleida, el Penedès i l'Alt Pirineu i Aran.

Tanmateix, la complexitat social, institucional i administrativa de Barcelona ciutat aconsella replantejar la implantació incondicionada d'aquest model d'integració i substitució de totes les oficines sectorials i de registre de la zona, i obliga a valorar la conveniència de preveure que les noves OACS a crear a l'Eixample i Ciutat Vella convisin amb algunes oficines de registre o d'atenció ciutadana sectorials preexistents, ja sigui amb caràcter transitori o permanent, tot això atenent al pes demogràfic i d'atracció de la ciutadania de la ciutat, a la presència institucional de les seus centrals dels departaments de la Generalitat i dels registres administratius que hi estan associades, i a l'activitat i la implantació social d'algunes oficines sectorials fortament especialitzades i consolidades, entre d'altres factors.

En aquesta anàlisi, caldrà tenir en compte elements de presència institucional, de viabilitat econòmica, de reorganització de personal, d'eficàcia del servei i d'eficiència de recursos que s'hi destinen, i de qualitat del servei a la ciutadania, procurant en tot cas que la implantació de les dues noves OACS integrades a Barcelona centre no suposi, en cap cas, un empitjorament de l'oferta i l'accés al servei que actualment s'està oferint, ans al contrari.

Amb aquest propòsit, es fa necessari contractar una consultoria que ajudi a la unitat promotora a actualitzar, validar i sistematitzar la informació sobre el mapa d'oficines sectorials i de registre a Barcelona, el seu catàleg de serveis i el seu volum d'activitat, la seva dotació de personal i els costos associats al seu funcionament, i que amb base a aquesta informació elabori diferents escenaris possibles d'integració de les oficines sectorials i de registre a les noves OACS integrades, per tal de facilitar a l'òrgan competent la presa de decisió sobre el model d'implantació de les OACS integrades que és més convenient aplicar a Barcelona. Igualment, la unitat promotora té necessitat d'obtenir assessorament per elaborar els programes funcionals d'adequació dels espais destinats a les noves OACS integrades a crear, els seus plans d'implantació, i els dissenys d'identificació visual externa i interna.

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

- I. **Anàlisi econòmica, tècnica i funcional del model d'integració de les oficines sectorials i de registre de Barcelona a les noves OACS integrades que s'hi ha de crear**, que inclogui l'anàlisi de costos, de personal i d'espais i que s'adapti a les particularitats de Barcelona, atenent l'oferta de servei actual de les oficines sectorials, la implantació institucional a Barcelona, i la demanda de servei a cobrir.
- II. **Estudi d'identificació visual de les noves OACS de Barcelona**, adaptat al PIV de la Generalitat, que inclou la proposta de disseny d'identificació externa i de senyalística interna.

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 econòmica, tècnica i funcional del model d'integració de les oficines sectorials i de registre de Barcelona a les noves OACs integrades que s'hi ha de crear, que té per objectiu l'anàlisi de l'impacte de la integració i supressió d'oficines sectorials i de registre en la qualitat del servei, els costos i la distribució del personal, i explorar els escenaris possibles d'integració amb els seus respectius costos i beneficis en trems econòmics, de personal i de servei. Aquesta anàlisi inclou:

- Un estudi de l'oferta de serveis i de capacitat d'atenció en les OACS sectorials de Barcelona, les oficines de registre de Barcelona i les noves OACS; l'anàlisi específica de la integració de les OACS sectorials de Territori, Habitatge i Sostenibilitat (Av. Josep Tarradellas, 2), de Drets Socials i Inclusió (Passeig del Taulat, 266) i dels Serveis Territorials de Treball (Albareda, 2) de Barcelona i dels diferents escenaris d'integració; l'elaboració del Programa funcional de l'OAC amb l'adequada distribució funcional dels punts d'atenció presencial a taula, els punts de vídeoatenció, els punts d'autoservei i els de suport amb agents digitals i la valoració de la capacitat d'atenció resultant; i el Pla d'implantació, que contindrà la planificació temporalitzada del procés de provisió i dotació del personal de les OACS, incloent l'estudi de la repercussió proporcional de les places que correspon aportar a cada departament en funció de la càrrega administrativa del seu àmbit competencial assumida per la nova OAC integrada, així com el pla de formació calendaritzat.
- Un estudi i proposta de disseny d'identificació visual de les noves OACS de Barcelona, adaptat al PIV de la Generalitat, que inclou la proposta de disseny d'identificació externa i de senyalística interna.

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:

3.1.2.a) Anàlisi econòmica, tècnica i funcional del model d'integració de les oficines sectorials i de registre de Barcelona a les noves OACs integrades:

- Estudi de l'oferta de serveis i de capacitat d'atenció en les OACS sectorials de Barcelona, les oficines de registre de Barcelona i les noves OACS a crear a Barcelona:
 - Recull i sistematització de l'activitat de cadascuna d'aquestes oficines.
 - Recollida i sistematització del nombre i categoria del personal assignat a cada OAC sectorial de Barcelona
 - Càlcul del cost mitjà de tramitació de cadascun dels seus tràmits.
 - Sistematització del volum d'atencions amb i sense cita de cada oficina sectorial, per àmbits d'atenció
 - Recollida del volum d'assentaments registrals de les oficines de registre de Barcelona i del personal que hi és assignat. Les dades corresponents als registres dels serveis centrals dels departaments de la Generalitat a Barcelona s'analitzaran separatament de la resta.

- Estudi de la capacitat d'atenció de les OACS integrades a Barcelona, d'acord amb el dimensionament de personal previst a la memòria econòmica de l'Acord GOV/43/2025, de 18 de febrer, de desplegament d'oficines d'atenció ciutadana i amb els estàndards de servei de les OACS integrades en funcionament a Girona, Terres de l'Ebre, Manresa i Tarragona.
 - Lliurar un informe amb els resultats de les tasques anteriors i les conclusions.
- Anàlisi específica i individualitzada del cost/benefici en termes econòmics i de qualitat del servei vinculats a la integració de les OACS sectorials de Territori, Habitatge i Sostenibilitat (Av. Josep Tarradellas, 2), de Drets Socials i Inclusió (Passeig del Taulat, 266) i dels Serveis Territorials de Treball (Albareda, 2) de Barcelona, amb l'elaboració de diferents escenaris d'integració de personal i full de ruta de transició al model d'OAC integrades:
- Recull i sistematització de l'activitat de cadascuna d'aquestes tres oficines i de la seva dotació de personal.
 - Càlcul del cost mitjà de tramitació de cadascun dels seus tràmits.
 - Anàlisi comparativa individualitzada de l'impacte de la integració de cadascuna de les tres OACS sectorials indicades a les OACS a crear a Barcelona, en termes de cost econòmic i de capacitat d'oferta de servei a la ciutadania.
 - Anàlisi de diferents escenaris d'integració o de convivència de cada OAC sectorial indicada amb les OACS integrades a crear a Barcelona, que inclogui l'estudi de l'impacte en la plantilla de personal informador/tramitador.
 - Proposta de calendari i mesures transitòries específiques a aplicar en el procés d'integració de cadascuna d'aquestes OAC sectorials a les OACS a crear a Barcelona.
 - 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.
- Elaboració del Programa funcional i del Pla d'implantació:
- Elaboració del Programa funcional de cada OAC, que ha d'incloure la proposta de distribució funcional del seu espai entre els tipus de servei d'atenció que s'hi prestaran i l'estudi de la seva capacitat de servei: atenció a taula, vídeoatenció i punts d'autoservei amb agents digitals, i quantificar la capacitat d'atenció resultant.
- La distribució funcional dels espais tindrà en compte:
- Les característiques físiques de les seus: planta baixa de la Torre Muñoz per a l'OAC Barcelona-Eixample, 930m²; planta baixa del local del c/ Ciutat, 1 per a l'OAC Barcelona, 842 m²
 - Reserva d'espais funcionals per a: recepció i gestió de cues, amb un tòtem de gestió de torns connectat al sistema de cita prèvia; Sala d'espera amb capacitat

per a almenys 30 persones assegudes; 5 punts d'autoservei; espai d'atenció presencial amb 18 taules (OAC Barcelona-Ciutat Vella) i 25 taules (Barcelona-Eixample); 1 sala de reunions per a almenys 8 persones, i 1 sala d'atenció reservada per a almenys 4 persones; espai per a 2 punts de vídeoatenció

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.

- Lliurar el Programa funcional, amb el detall dels càlculs realitzats i la justificació dels seus resultats.
- Elaboració del Pla d'implantació de cada OAC integrada a crear, amb l'estudi de la repercussió proporcional de les places que correspon aportar a cada departament en funció de la càrrega administrativa del seu àmbit competencial assumida per la nova OAC integrada i la planificació temporalitzada del procés de provisió, dotació i formació del personal.
- Lliurar el Pla amb el full de càlcul de l'aportació de personal de cada departament i la justificació de les dades d'activitat de registre i tramitació que s'hi ha considerat.
- Lliurar el Pla de formació, amb indicació del departament responsable de la formació, i la seva durada
- Lliurar el cronograma de la planificació de la selecció, provisió i formació del personal.

3.1.2.b Estudi-disseny d'identificació visual de les noves OACS de Barcelona:

- Proposta gràfica d'identificació externa de les OACs integrades de l'Eixample i de Ciutat Vella de Barcelona, que faciliti la identificació ràpida i clara del servei que s'hi presta i de la pertinença a la institució.
- Proposta de retolació i senyalística interna dels seus espais, que resulti clara i amigable.
- Els dissenys gràfics s'adequaran als criteris del PIV de la Generalitat: <https://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/aplicacions/senyalitzacio/oficines-datencio-ciutadana/>.

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 4 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 2 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 cadascun 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.

Signat digitalment,

Ester Manzano Peláez

La directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana