

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA ESPECIALITZADA PER AL DESENVOLUPAMENT, IMPLANTACIÓ I SEGUIMENT DEL NOU MODEL INTEGRAL D'ATENCIÓ A LES PERSONES I EMPRESES A LA XARXA D'OFICINES DE TREBALL DEL SERVEI PÚBLIC D'OcupACIÓ DE CATALUNYA.

Exp. SOC-2026-174

Finalitat:

El present Plec de Prescripcions tècniques té per objecte regular les condicions per a la contractació d'un servei d'assistència tècnica per donar suport a la transformació del model integral d'atenció a les persones i empreses a la xarxa d'oficines de Treball en col·laboració amb les entitats del sistema públic d'ocupació

El Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya té conferides les competències en matèria de treball, polítiques d'ocupació i intermediació laboral, treball amb suport i la integració laboral de persones amb dificultats o amb risc d'exclusió, l'autoempresa i les cooperatives, així com portar a terme la direcció estratègica del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

El Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, d'acord amb la Llei 13/2015 de 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, és un organisme autònom de caràcter administratiu, adscrit al Departament d'Empresa i Treball, que té, entre d'altres funcions, ordenar, planificar, programar i executar les accions ocupacionals que deriven de les polítiques actives d'ocupació i fer-ne el seguiment i control.

La Llei 13/2015 també introdueix la definició del sistema d'ocupació de Catalunya, com a conjunt d'entitats, serveis i programes necessaris per a promoure i desenvolupar la política d'ocupació, per a garantir un servei públic de qualitat que asseguri la coordinació i l'optimització de tots els seus recursos. El sistema d'ocupació de Catalunya comprèn els serveis públics d'ocupació i el conjunt d'entitats públiques i privades que, amb finançament públic, presten serveis i desenvolupen programes en el marc de l'Estratègia catalana per a l'ocupació i del Pla de desenvolupament de les polítiques d'ocupació, i sota els criteris fixats per aquests serveis i programes.

El Decret 81/2024, de 24 d'abril, de reestructuració del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya atorga a la Subdirecció General d'Ocupació i Territori les següents funcions:

- a) Definir, proposar, promoure, fer el seguiment i facilitar la informació necessària que garanteixi l'avaluació correcta de les actuacions en matèria de prospecció empresarial, la intermediació en el mercat laboral, l'orientació professional i l'assessorament laboral a les empreses i a les persones inscrites en el SOC.
- b) Planificar i impulsar la cooperació publico privada entre els agents actors de les polítiques de millora de l'ocupabilitat i de la creació d'ocupació, així com proposar i mantenir actualitzada la carta de serveis, tant per a les persones com per a les empreses.
- c) Impulsar la prestació dels serveis, de la inscripció, de la intermediació laboral a persones demandants d'ocupació i a les empreses, tant a les oficines de treball com a les oficines d'empresa i a les agències de col·locació, i promoure l'actuació del personal de la xarxa d'oficines de treball i les oficines d'empresa en les actuacions d'intermediació internacional que afavoreixen la mobilitat geogràfica de les persones usuàries del SOC.



- d) Promoure la xarxa d'orientació a les oficines de treball i la xarxa d'atenció a les dones en situació de violència masclista i garantir la incorporació de les persones transsexuals al mercat de treball des de la no discriminació, així com d'altres col·lectius d'atenció prioritària.
- e) Impulsar un model de relació amb el teixit empresarial per facilitar el desplegament de la cartera de serveis del SOC a les necessitats de les empreses.
- f) Impulsar les polítiques actives d'ocupació als serveis territorials i a les oficines de treball del SOC, així com proposar mesures de millora contínua en coordinació amb les direccions dels serveis territorials del departament competent en matèria d'ocupació.
- g) Planificar la inspecció de les persones treballadores beneficiàries de prestacions, proposar-ne les sancions i establir els criteris de col·laboració amb l'Agència Espanyola d'Ocupació.
- h) Impulsar les relacions amb l'Agència Espanyola d'Ocupació i la resta de serveis públics d'ocupació autonòmics, en l'àmbit de l'atenció ocupacional a les persones i les empreses.
- i) Impulsar i coordinar el desplegament del model de gestió per competències professionals per a la millora de la inserció laboral, a les oficines de treball i a les empreses.
- j) Coordinar l'elaboració de les instruccions necessàries per a la gestió de les actuacions pròpies del seu àmbit de competència i el seu funcionament intern.
- k) Impulsar i coordinar el seguiment de l'execució del pressupost dins l'àmbit de la seva competència.
- l) Supervisar la informació necessària requerida per les autoritats d'auditoria i òrgans de control externs i interns, i elaborar els informes preceptius dins del seu àmbit d'actuació.
- m) Altres funcions de naturalesa anàloga que li encomanin els seus superiors jeràrquics.

Per al desenvolupament de les seves funcions, la Subdirecció General d'Ocupació i Territori (SGOT), ha de contemplar les directrius d'entre d'altres, de les següents disposicions:

Llei 3/2023 d'Ocupació

Reial Decret 438/2024, pel què es desenvolupen la Cartera Comú de Serveis del Sistema Nacional d'Ocupació i els serveis garantits establerts en la Llei d'Ocupació

Estratègia Espanyola de Recolzament Actiu a l'Ocupació

Plans Anuals per al Foment de l'Ocupació Digna

Resolució de 24 de juliol de 2025, per la que s'aprova el Pafed 2025

Estratègia Catalana per a l'Ocupació de Qualitat 2022-2027

Pla de Desenvolupament de les Polítiques Actives d'Ocupació de Catalunya

Pla de Govern XV Legislatura

Pla de Transformació del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya

Pla de Direcció del SOC

La Llei 3/2023 d'Ocupació, ha reforçat el dret de les persones i empreses davant els serveis públics d'ocupació. Estableix una cartera garantida de serveis que incorporen un diagnòstic inicial, un itinerari personalitzat, l'assignació d'un tutor/a, amplia els col·lectius d'atenció prioritària, introduint la signatura de l'Acord d'Activitat.

L'Estratègia Espanyola de Recolzament Actiu a l'Ocupació, els Plans Anuals per al Foment de l'Ocupació Digna, el Pla de Desenvolupament de les Polítiques Actives d'Ocupació de Catalunya i la Resolució de 24 de juliol de 2025, per la que s'aprova el Pafed 2025 demanen una millora dels processos operatius, doncs hi ha un gran potencial sobre el que es podria basar la revisió sistemàtica dels processos, l'establiment d'objectius quantitatius per col·lectius d'atenció



prioritària, establiment d'una nova estructura d'indicadors, implementació d'un nou quadre de comandament que recollirà indicadors vinculats a:

Millora d'ocupabilitat

Intermediació

Cobertura en l'atenció a les persones perceptores de prestacions

Consolidació i millora de la qualitat de l'orientació per a l'ocupació personalitzada, integral i inclusiva

Increment de la participació en la formació

Impuls i sistematització de l'atenció a les empreses

Aquest quadre de comandament, per a certs indicadors, s'actualitzarà trimestralment i es desagregarà per sexe, edat, nivell formatiu, comunitat autònoma i província.

A més, La Llei 9/2025, de 13 de novembre, de modificació de la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya estableix el dret de la ciutadania a escollir el canal d'atenció d'entre els disponibles, que en el cas de les Oficines de Treball son el presencial, telefònic o mitjans electrònics sense que es pugui obligar a l'atenció amb cita prèvia. Aquest dret a l'atenció multicanal de la ciutadania planteja reptes significatius a l'hora de garantir una atenció integrada, coherent, de qualitat i mesurable en tots els canals.

Amb la finalitat de donar compliment als nous reptes imposats per la Llei d'Ocupació i les altres normatives d'aplicació esmentades, juntament a l'obligació de treballar de forma eficient amb la resta d'entitats que constitueixen el sistema públic d'ocupació mitjançant protocols d'acord de cooperació i col·laboració, la SGOT s'ha plantejat un seguit d'objectius per als propers anys, entre els quals destaquem:

Objectiu 1. Garantir a les persones i a les empreses una oferta de qualitat i eficient dels serveis d'ocupació del sistema d'ocupació de Catalunya adaptada a les necessitats específiques de les persones, de les empreses i del territori, mitjançant la implementació efectiva dels serveis garantits, i amb la cooperació de l'administració local i la col·laboració de la resta d'entitats del sistema d'ocupació de Catalunya.

Objectiu 2. Transformar el sistema d'ocupació per garantir la prestació de serveis, la simplificació de procediments i l'accés universal i obert, a mida tant de les persones com de les empreses.

Objectiu 3. Impulsar un model integrat i digitalment avançat (societat digital) del sistema d'ocupació de Catalunya, que incorpori la intel·ligència artificial i l'analítica de dades per millorar la presa de decisions, l'orientació, la millora competencial, el matching laboral, així com la inclusió digital mitjançant formació bàsica.

Objectiu 4. Reforçar la intermediació laboral sense cap discriminació i adaptada al món laboral dinàmic, a partir d'una millora i optimització de la captació de la vacant, optimitzant l'emparellament entre els requeriments de l'empresa i el perfilat dels demandants, anticipant la detecció de necessitats i garantint una resposta i transició laboral àgils i vetllant per la cohesió social.

Objectiu 5. Desplegar un nou model compartit d'orientació professional, que es fonamenta en una atenció de proximitat i de perfilat de la persona demandant mitjançant la figura del tutor de referència, en la proposta d'itineraris d'inserció i en la intermediació (informació i diàleg continu) amb les empreses (detecció i descripció de les oportunitats professionals), de forma estable, permanent i a l'abast de les persones arreu del territori.

Objectiu 6. Impulsar un model integral d'atenció a les empreses basat en una xarxa tècnica especialitzada en prospecció, captació i gestió de vacants, suport a processos de reestructuració empresarial, atenció a grans comptes i autoocupació i creació d'empreses per impulsar l'ocupació inclusiva i el desenvolupament

La contractació de la present assistència tècnica externa té com a finalitat donar suport a la transformació integral de la SGOT com a unitat del SOC responsable de la prospecció empresarial, intermediació, orientació professional, assessorament a empreses i persones, cooperació publico-privada, desplegament de la cartera de serveis, atenció a col·lectius prioritaris, control/auditoria i coordinació interna.

L'oficina tècnica externa aportarà capacitat metodològica, tecnològica i de gestió del canvi per passar a un model de serveis amb resultats mesurables en ocupabilitat, inserció i atenció a empreses alineat amb la Llei 3/2023 d'Ocupació i les directrius del SOC. Els problemes detectats en la gestió actual de la unitat són:

- Heterogeneïtat de processos entre territoris i oficines; duplicitats i colls d'ampolla.
- Indicadors i traçabilitat de resultats insuficients.
- Cartera de serveis a actualitzar amb enfocament d'accés digital.
- Coordinació a implementar amb la resta d'agents del sistema per incrementar l'eficiència en la gestió: governança i rols.
- Dades i integració amb sistemes corporatius, ús limitat d'analítica.
- Necessitat de gestió del canvi i capacitat per al model competencial

Justificació de mitjans externs:

- Especialització en transformació de serveis d'ocupació, reenginyeria de processos, dades i governança.
- Capacitat incrementable temporalment per accelerar resultats sense tensionar estructura.
- Neutralitat metodològica per harmonitzar criteris entre territoris i agents.
- Transferència de coneixement per garantir la sostenibilitat del projecte.

CONDICIONS TÈCNIQUES DE L'EXECUCIÓ:

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació de serveis d'assistència tècnica especialitzada per al desenvolupament, implantació i seguiment del nou model integral d'atenció a les persones i a les empreses a la xarxa d'Oficines de Treball del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, en coherència amb la Llei 3/2023 d'Ocupació i la cartera de serveis garantits.

2. Objectius específics

1.- Definir i implementar un nou model integrat d'atenció a persones i empreses

Dissenyar i estructurar un model de serveis homogeni, alineat amb la Llei 3/2023 i la cartera garantida, que asseguri una atenció coherent, multicanal i orientada a resultats, amb processos i rols clarament definits a tota la xarxa d'Oficines de Treball.

2.- Homogeneïtzar i optimitzar els processos interns de la SGOT i de la xarxa territorial

Identificar i corregir duplicitats, colls d'ampolla i divergències territorials; estandarditzar procediments i criteris operatius, i introduir millores en la gestió diària que permetin una operativa més eficient i coherent entre oficines.

3.- Reforçar la coordinació i la governança del sistema públic d'ocupació en l'àmbit territorial

Redissenyar i millorar els circuits de derivació, interacció i cobertura entre OT's, entitats col·laboradores, Serveis Socials, Educació, Salut, garantint un model d'itineraris compartit i sense discontinuïtats

4.- Enfortir el model d'intermediació laboral i el vincle amb el teixit empresarial

Impulsar un model estructurat i integrat en tot el sistema ocupacional de prospecció, captació i gestió d'ofertes; desenvolupar criteris per a empreses estratègiques, reforçar programes com RGO i homogeneïtzar metodologies per millorar el matching i la resposta a les necessitats empresarials.

5.- Consolidar un marc organitzatiu i competencial adaptat al nou model de serveis

Definir la nova configuració funcional de les OT, actualitzar rols i perfils professionals, identificar bretxes competencials i donar suport al procés de capacitació per facilitar l'adopció del model integrat d'atenció.

6.- Desenvolupar un model avançat de dades, indicadors i analítica per a la presa de decisions

Implantar un sistema de governança de dades, dissenyar i desplegar quadres de comandament estratègics i operatius, definir indicadors clau i establir protocols de reporting que permetin un seguiment continuat, objectiu i comparable.

7.- Acompanyar el desplegament territorial i la gestió del canvi per garantir l'assimilació efectiva del nou model.

Proporcionar suport continuat a les OT i SSTT durant la implantació, oferint materials operatius, acompanyament metodològic, mecanismes de retorn, accions de formació i ajustos progressius orientats a garantir la sostenibilitat del canvi.

Enfocament i abast de l'assistència tècnica:

L'assistència tècnica tindrà caràcter aplicat, continuat i directament vinculat a l'activitat real de les Oficines de Treball i la resta d'unitats de la SGOT, a través i inclourà els treballs següents:

a) Anàlisi del funcionament real de les Oficines de Treball:

- Observació i anàlisi dels processos quotidians de treball a les Oficines de Treball, incloent:
 - Atenció inicial i seguiment de les persones demandants.
 - Gestió de l'orientació, la intermediació i l'atenció a empreses.
 - Assignació de tasques, rols professionals i càrregues de treball.
 - Funcionament de la multicanalitat i gestió de cites.
- Identificació de desajustos entre el model normatiu i la pràctica operativa.
- Detecció de disfuncions, duplicitats, punts crítics i limitacions organitzatives.

Resultat a obtenir: anàlisi aplicada del funcionament real de la xarxa, orientada a la millora operativa.

b) Acompanyament en la definició i concreció del nou model de treball:

- Suport tècnic a la SGOT en la concreció pràctica del nou model d'atenció i serveis:



Traducció del marc normatiu i estratègic a circuits de treball clars.
Definició de com s'articulen els serveis garantits al llarg del temps.
Aterratge funcional del serveis garantits de la Llei d'Ocupació.

- Definició de criteris comuns d'actuació per a les Oficines de Treball, evitant enfocaments heterogenis no justificats.
- Anàlisi d'impacte organitzatiu de les propostes formulades.

Resultat a obtenir: criteris operatius clars i aplicables al conjunt de la xarxa.

c) Suport a la implantació progressiva del canvi:

- Acompanyament actiu a la implantació dels canvis definits, incloent:
Definició de fases de desplegament.
Identificació de riscos i resistències.
Proposta d'ajustos derivats de la implementació real.
- Elaboració de material operatiu de suport (documents breus, esquemes, pautes de treball).

Resultat a obtenir: implantació viable i adaptada a la realitat de les Oficines de Treball.

d) Suport a la presa de decisions de la SGOT:

- Anàlisi de la informació disponible sobre activitat, càrregues i resultats.
- Suport a la definició d'indicadors útils per a la gestió
- Assistència tècnica a la SGOT en la interpretació de dades i en la presa de decisions organitzatives i operatives.

Resultat a obtenir: millora de la capacitat de direcció i seguiment del sistema.

e) Transferència de coneixement:

- Estructuració de metodologies, eines i criteris per a la seva posterior assumpció per part de la SGOT.
- Acompanyament a la consolidació d'una capacitat interna estable de suport tècnic.

Resultat a obtenir: capacitat instal·lada a la SGOT per al manteniment i evolució del model a través de la creació d'una Oficina Tècnica.

Les accions que s'hauran de portar a terme són:

- Proporcionar suport en la definició i implementació del nou model d'atenció a les persones i les empreses per a la xarxa de les Oficines de Treball, per a una òptima prestació de la cartera de serveis garantits establerts a la Llei 3/2023 d'Ocupació.**
 - Realitzar la diagnosi funcional interna de la SGOT, mitjançant el mapatge d'activitats, rols i competències, identificant colls d'ampolla i ineficiències.
 - Donar suport en la definició d'oportunitats de millora, incloent-hi simplificació administrativa, digitalització de procediments i estandardització d'operatives.
- Donar suport en la coordinació de la prestació dels serveis garantits a les persones i a les empreses entre les Oficines de Treball i la resta d'agents territorials del sistema públic d'ocupació. Anàlisi i revisió dels circuits del model d'atenció a les**

persones i empreses, punts de fricció, duplicitats i manca d'homogeneïtat territorial. Formular propostes de reordenació del model d'atenció i derivació de l'OT i les entitats col·laboradores.

Suport en la implantació del nou model de serveis a les persones:

- a. Revisió del model d'atenció multicanal per millorar la càrrega interna de l'OT: analitzar l'equilibri entre presencial, telefònic i digital i definir criteris interns per prioritzar un canal o un altre segons tipologia d'usuari. Ajustar els rols interns de l'oficina per millorar fluïdesa i reduir punts de fricció. Disseny d'un sistema de mesura de satisfacció de les persones usuàries analitzant l'evolució dels indicadors abans, durant i després de la implementació del projecte
- b. Suport en el redisseny del flux d'atenció a les persones per assegurar un itinerari integral i evitar solapaments entre les oficines de treball i la resta d'entitats del sistema públic d'ocupació.
- c. Suport en la definició i en la implementació d'un model d'atenció integrada entre les oficines de treball, Serveis Socials, Salut i Educació.

Suport en la implantació del nou model de serveis a les empreses:

- a. Programa Reforç Gestió de l'Oferta: suport en el disseny del model operatiu del SOC per a la captació d'ofertes de treball, guia de segmentació d'empreses sectorial i territorial i pla d'escalat des del pilot cap a la resta d'OT.
 - b. Grans comptes: suport en la definició de criteris per a la segmentació d'empreses estratègiques, identificació i coordinació amb els agents que siguin alertadors d'implantació de noves inversions
 - c. Xarxa de prospecció unificada: suport en el disseny de la base de dades única i processos de governança, metodologia comuna de prospecció i pla de capacitació per a equips locals
 - d. Protocol d'intervenció en ERO: suport en el disseny d'un quadre de comandament d'ERO's i anàlisi de procediments
 - e. Autoocupació i creació d'empreses: suport en l'establiment de metodologia d'itineraris i recursos.
- 3. Proporcionar suport en el desplegament territorial del nou model d'atenció a persones i empreses: acompanyament als professionals de les Oficines de Treball i Serveis Territorials en el procés d'assimilació dels nous models. Preparar materials de suports, sessions de treball, resums operatius i documentació funcional per al personal. Establir mecanismes de retorn, detecció de dificultats i ajustos durant el desplegament. Identificació dels punts d'estrès a la xarxa d'OT**
- a. Donar suport a la SGOT en el disseny i execució d'un nou model estructurat de bescanvi de bones pràctiques entre Oficines de Treball, que inclogui com a mínim les fases de: detecció, estandardització de les bones pràctiques amb protocols homogenis, disseny d'espais i dinàmiques de transferència de coneixement entre oficines, implantació i seguiment amb indicadors i anàlisi de resultats.
 - b. Donar suport en la contextualització de la Xarxa d'OT's, aportant models organitzatius, funcions, necessitats de perfil professional i dinàmiques de treball..

- c. Homogeneïtzació de l'ús de les eines de gestió a les oficines: verificar l'ús coherent d'aplicacions com Galileu, Sicas, Dae, Feina Activa i el gestor de cues per garantir que la informació de l'itinerari vital és completa i actualitzada a totes les oficines. Proposar "bones pràctiques" comunes per evitar divergències en registres, cites, derivacions i seguiments.
- d. Donar suport tècnic i evolució organitzativa: acompanyar els serveis territorials i les oficines de treball en la integració de nous rols, competències i metodologies per adaptar-se a les necessitats actuals del mercat de treball

4. Suport en el desplegament territorial dels objectius de l'Àrea d'Intermediació.

- a. Millora del formulari actual de registre d'ofertes: redissenyar el formulari per fer-lo més senzill i la possibilitat d'incorporar un assistent intel·ligent que pugui guiar l'empresa a emplenar. Estudi de la possibilitat d'automatitzar aquest procés per a la gestió de l'oferta a Sicas.
- b. Revisar les sessions grupals actuals de recerca de feina i de presentació dels programes i serveis del Soc, amb la finalitat de transformar el contingut perquè sigui més visual, atractiu i fàcil d'entendre per a les persones participants.

5. Donar recolzament per millorar l'eficàcia i la qualitat del suport tècnic, analític i organitzatiu a la SGOT per tal d'obtenir informació estructurada i instruments de seguiment que donin servei per a la presa de decisions.

- a. Donar suport tècnic en la definició de les variables clau per a una eficient presa de decisions per la SGOT.
- b. Donar suport tècnic en la definició i desenvolupament d'instruments de seguiment alineats amb les necessitats estratègiques de la SGOT
- c. Donar suport tècnic i analític en l'explotació de dades i en la interpretació de les mateixes per facilitar la presa de decisions.
- d. Acompanyar i formar l'equip tècnic de la SGOT en l'ús de les eines, instruments i dades de seguiment.

3. Tipus d'avaluació i metodologia/es escollida/es

L'empresa adjudicatària, en base al seu criteri i experiència, definirà la metodologia més adequada per desenvolupar el projecte, respectant les condicions tècniques establertes en aquest plec i especificant els aspectes següents:

- Tipologia d'avaluació.
- Metodologia o metodologies escollida/es per dur a terme l'avaluació i dades requerides, d'acord amb l'objecte de l'avaluació.
- Eines i tècniques de recollida de dades que s'utilitzaran (entrevistes a actors claus, grups de discussió interns i externs, qüestionaris a les entitats i/o persones participants, etc.).
- Cronograma de les actuacions.

Les avaluacions segons el moment de la seva realització seran:

- Avaluació "ex ante". Es portarà a terme abans d'implementar el servei d'assistència tècnica, i consisteix en analitzar i determinar les condicions de desenvolupament del contracte.

- **Avaluació intermèdia.** Es realitza al llarg del desenvolupament del servei d'assistència tècnica i consisteix a analitzar el grau d'execució de les actuacions identificant desviacions i introduint ajustos operatius en cas necessari
- **Avaluació "ex post".** Es tracta d'una anàlisi retrospectiva, és a dir, es realitza un cop implementat el servei contractat, fet que possibilita fer tota mena d'avaluacions. La informació que se n'obté permet orientar el disseny de noves intervencions.

Es realitzarà una avaluació de l'impacte: La finalitat és saber si la contractació ha assolit els objectius inicials que es proposaven i si s'han produït canvis en la situació inicial o de partida. La clau d'aquesta avaluació és identificar quins dels canvis són atribuïbles a la contractació i quins no.

4. Protecció de dades

L'empresa adjudicatària es compromet a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal, concretament a adoptar i implementar les mesures de seguretat previstes de conformitat a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE. Concretament, establirà les mesures organitzatives i tècniques necessàries per garantir la seguretat de les dades a les que accedeixin com a conseqüència de les actuacions que són objecte d'aquest conveni. En especial, adoptaran les mesures adients per evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat a les dades esmentades.

5. Documentació a lliurar

Seguidament s'especifica la relació de documents que l'empresa licitadora haurà d'entregar en cadascuna de les accions, així com el termini màxim de lliurament respecte l'inici de la prestació del contracte. D'altra banda, s'indiquen les previsions d'hores que es van tenir en compte per tal de dimensionar la present licitació.

a) Realitzar la diagnosi funcional interna de la SGOT, mitjançant el mapatge d'activitats, rols i competències, identificant colls d'ampolla i ineficiències.

1. Informe de diagnosi inicial del model actual: als 6 mesos d'inici
 - Anàlisi de processos vigents a la xarxa d'Oficines de Treball.
 - Gap analysis respecte a la cartera de serveis garantits.
 - Identificació de disfuncions organitzatives, tecnològiques i competencials.
2. Mapa d'actors i rols (territorials i centrals): als 6 mesos d'inici
 - Mapa de processos actuals (AS-IS)
 - Diagramació completa de processos clau:
 - Atenció a persones demandants.
 - Atenció a empreses.
 - Derivacions internes i externes.
 - Identificació de punts crítics i redundàncies.
3. Informe de riscos i condicionants: als 6 mesos d'inici
 - Normatius.
 - Organitzatius.
 - Tecnològics (interoperabilitat, sistemes d'informació).
 - Recursos humans.

- b) Donar suport en la definició d'oportunitats de millora, incloent-hi simplificació administrativa, digitalització de procediments i estandardització d'operatives.

4. Catàleg estructurat d'oportunitats de millora: als 12 mesos d'inici

Cada oportunitat haurà d'incloure:

- Descripció concreta.
- Problema que resol.
- Impacte esperat.
- Cost estimat.
- Nivell de complexitat.
- Priorització (quick wins vs transformació estructural).

Propostes mínimes:

- Simplificació administrativa.
- Digitalització.
- Reassignació de rols.
- Estandardització operativa.
- Redisseny de fluxos.

5. Proposta de simplificació administrativa: als 12 mesos d'inici

- Eliminació de tràmits redundants.
- Reducció de circuits de validació.
- Proposta de modificacions procedimentals.
- Proposta d'harmonització territorial.

Amb estimació de:

- Reducció de temps.
- Reducció de càrrega administrativa.

6. Pla de digitalització i automatització: als 12 mesos d'inici

- Identificació de processos automatitzables.
- Proposta d'integració amb sistemes existents.
- Roadmap tecnològic per fases.
- Prioritats.

- c) Revisió del model d'atenció multicanal per millorar la càrrega interna de l'OT: analitzar l'equilibri entre presencial, telefònic i digital i definir criteris interns per prioritzar un canal o un altre segons tipologia d'usuari. Ajustar els rols interns de l'oficina per millorar fluïdesa i reduir punts de fricció. Disseny d'un sistema de mesura de satisfacció de les persones usuàries analitzant l'evolució dels indicadors abans, durant i després de la implementació del projecte.

7. Informe de diagnosi del model multicanal i càrrega interna.: als 3 mesos d'inici
8. Informe de volums i motius de contacte (amb gràfics i taules): als 3 mesos d'inici
9. Document de criteris i regles internes de priorització de canal: als 3 mesos d'inici
10. Proposta reorganitzada de rols interns i tasques associades: als 3 mesos d'inici.
11. Document funcional del nou flux: als 3 mesos d'inici.
12. Manual operatiu multicanal: als 3 mesos d'inici
13. Informe de pilotatge i proposta d'ajustos: als 3 mesos d'inici
14. Kit de materials operatius per als professionals de l'OT, als 3 mesos d'inici:
 - a. Infografies per a la presa de decisions ràpida sobre el canal.
 - b. Guia ràpida del rol del punt d'acollida.
 - c. Plantilles de resposta per al canal telefònic i digital.
 - d. Presentació per a sessions internes de capacitat.
15. Informes de satisfacció dels usuaris: inicial, de seguiment i de satisfacció i impacte, amb recomanacions de millora estructural i operativa. Als 3 mesos d'inici

d) Suport en el redisseny del flux d'atenció a les persones per assegurar un itinerari integral i evitar solapaments entre les oficines de treball i la resta d'entitats del sistema públic d'ocupació:

- 16. Document mapatge processos fluxograma atenció integrada a usuaris: als 3 mesos d'inici
- 17. Quadre d'interaccions i dependències entre serveis: als 3 mesos d'inici.
- 18. Identificació de punts crítics en la interacció entre serveis: als 3 mesos d'inici
- 19. Definició del model de derivació "sense salts": als 3 mesos d'inici
- 20. Document del model de flux integral d'atenció: als 3 mesos d'inici

e) Suport en la definició i en la implementació d'un model d'atenció integrada entre les oficines de treball, Serveis Socials, Salut i Educació.

- 21. Document mapatge processos fluxograma atenció integrada a usuaris: als 6 mesos d'inici
- 22. Quadre d'interaccions i dependències entre serveis: als 6 mesos d'inici.
- 23. Identificació de punts crítics en la interacció entre serveis: als 6 mesos d'inici
- 24. Definició del model de derivació "sense salts": als 6 mesos d'inici
- 25. Document del model de flux integral d'atenció: als 6 mesos d'inici

f) Programa Reforç Gestió de l'Oferta: suport en el disseny del model operatiu del SOC per a la captació d'ofertes de treball, guia de segmentació d'empreses sectorial i territorial i pla d'escalat des del pilot cap a la resta d'OT

- 26. Document de model operatiu complet del Programa RGO: als 6 mesos d'inici
- 27. Guia de segmentació empresarial sectorial i territorial: als 6 mesos d'inici
- 28. Procediments de captació, registre i seguiment d'empreses: als 6 mesos d'inici
- 29. Pla d'escalat del pilot a totes les Oficines de Treball: als 6 mesos d'inici
- 30. Materials de formació per a les OT: als 6 mesos d'inici

g) Grans comptes: suport en la definició de criteris per a la segmentació d'empreses estratègiques, identificació i coordinació amb els agents que siguin alertadors d'implantació de noves inversions

- 31. Definició del model d'atenció a empreses estratègiques: als 6 mesos d'inici
- 32. Criteris de segmentació d'empreses clau: als 6 mesos d'inici
- 33. Protocol de coordinació amb agents "alertadors": als 6 mesos d'inici
- 34. Plantilles i eines de treball: als 6 mesos d'inici
- 35. Informe final amb mapatge d'empreses clau i oportunitats: als 6 mesos d'inici

h) Xarxa de prospecció unificada: suport en el disseny de la base de dades única i processos de governança, metodologia comuna de prospecció i pla de capacitació per a equips locals

- 36. Disseny funcional de la Base de Dades Única de Prospectors: als 6 mesos d'inici
- 37. Model de governança de la xarxa de prospecció: als 6 mesos d'inici
- 38. Metodologia comuna de prospecció empresarial: als 6 mesos d'inici
- 39. Protocol de compartició d'informació entre serveis: als 6 mesos d'inici
- 40. Pla de capacitació per equips: als 6 mesos d'inici

i) Protocol d'intervenció en ERO: suport en el disseny d'un quadre de comandament d'ERO's i anàlisi de procediments

- 41. Revisió, anàlisi i redisseny dels procediments existents: als 6 mesos d'inici
- 42. Nou Protocol SOC d'Intervenció en ERO: als 6 mesos d'inici
- 43. Quadre de Comandament d'ERO: als 6 mesos d'inici
- 44. Plantilles operatives: als 6 mesos d'inici

j) Autoocupació i creació d'empreses: suport en l'establiment de metodologia d'itineraris i recursos.

- 45. Guia metodològica per a l'itinerari d'autoocupació: als 6 mesos d'inici
- 46. Catàleg únic de serveis d'autoocupació i suport a emprenedoria: als 6 mesos d'inici
- 47. Plantilles i eines operatives: als 6 mesos d'inici
- 48. Materials de divulgació i comunicació: als 6 mesos d'inici
- 49. Pla de formació per equips responsables: als 6 mesos d'inici

k) Donar suport a la SGOT en el disseny i execució d'un model estructurat de bescanvi de bones pràctiques entre Oficines de Treball, que inclogui com a mínim les fases de: detecció, estandarització de les bones pràctiques amb protocols homogenis, disseny d'espais i dinàmiques de transferència de coneixement entre oficines, implantació i seguiment amb indicadors i anàlisi de resultats.

- 50. Pla de bescanvi de bones pràctiques (Model metodològic proposat, criteris de detecció i selecció, fases, calendari i agents): als 9 mesos d'inici
- 51. Informe de detecció de bones pràctiques (relació d'accions identificades i justificació, valoració de potencial impacte i replicabilitat): als 9 mesos d'inici
- 52. Catàleg estructurat de bones pràctiques (fitxes normalitzades, protocols, indicadors associats): als 9 mesos d'inici
- 53. Materials de difusió i transferència (Sessions d'intercanvi: dinàmiques de treball, presentacions, guies, síntesis de la sessió): als 9 mesos d'inici
- 54. Informe d'implantació i seguiment (Resultats obtinguts segons indicadors, dificultats, aprenentatges i factors claus per a cada experiència): als 9 mesos d'inici
- 55. Informe final de conclusions i recomanacions (valoració global del sistema de bescanvi, recomanacions per a escalabilitat i sostenibilitat futura): als 9 mesos d'inici.

l) Donar suport en la conceptualització de la Xarxa d'OT's, aportant models organitzatius, funcions, necessitats de perfil professional i dinàmiques de treball.

56. Catàleg funcional complet de les Oficines de Treball: als 3 mesos d'inici.

Continguts mínims:

- Catàleg de funcions principals de les OT: atenció inicial, orientació, intermediació, suport a empreses, gestió de programes, treball en xarxa territorial.
- Definició de responsabilitats per àrea operativa.
- Relació entre funcions i cartera de serveis garantits.
- Proposta d'estandardització de funcions mínimes per garantir coherència territorial.
- Mapa de perfils professionals i competències de la xarxa: Identificació dels perfils necessaris per al model d'OT.

57. Manual de dinàmiques de treball internes i interterritorials: als 6 mesos d'inici.

Continguts mínims:

- Dinàmiques internes recomanades: reunions d'equip, coordinació entre punts d'atenció, espais d'intercanvi entre orientació, empresa i prospecció.
- Proposta d'espais de coordinació territorial amb SSTT i SGOT.
- Definició d'un model de comunicació interna per millorar: coherència, transmissió d'instruccions, seguiment d'indicacions operatives.
- Protocols bàsics de treball compartit (itineraris, casos complexos, derivacions).

m) Homogeneïtzació de l'ús de les eines de gestió a les oficines: verificar l'ús coherent d'aplicacions com Galileu, Sicas, Dae, Feina Activa i el gestor de cues per garantir que la informació de l'itinerari vital és completa i actualitzada a totes les oficines. Proposar "bones pràctiques" comunes per evitar divergències en registres, cites, derivacions i seguiments.

Galileu: aplicatiu on el personal orientador gestiona les accions relatives als programes d'orientació que executa el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya. Centralitza i unifica la informació sobre els serveis rebuts per la ciutadania en els programes d'orientació del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

Sicas: Sistema d'informació del SOC que gestiona les demandes d'ocupació i la intermediació laboral. Conté les dades personals, acadèmiques i professionals dels demandants d'ocupació, que intermedien amb les dades de les ofertes de treball i serveis ocupacionals.

DAE (Dispositiu d'Atenció a les Empreses): és l'aplicació del SOC on es reporten tots els serveis oferts a les empreses dins de la cartera de serveis garantits de la Llei d'Ocupació.

Feina Activa: portal web del SOC destinat a facilitar la intermediació laboral on les empreses, agents contractants i oficines de treball publiquen ofertes a les que les persones que cerquen feina poden vincular-se com a candidats.

Gestor de Cues: aplicatiu gestor de les demandes d'atenció de la ciutadania en les oficines de treball. Els usuaris poden accedir a l'atenció amb cita prèvia o acudir de forma espontània a l'oficina, integrant-se l'agenda de l'OT i totes les atencions efectuades dins d'aquest aplicatiu.

58. Informe de diagnosi sobre l'ús d'eines de gestió a les OT: als 6 mesos d'inici

Continguts mínims:

- Anàlisi comparativa de com s'utilitzen Galileu, SICAS, DAE, Feina Activa i el gestor de cues a diferents OT
- Identificació de divergències territorials en: registres, cites, seguiments d'itineraris, derivacions, volums d'ús i patró de registres.
- Detecció de punts crítics que generen informació incompleta o inconsistent.
- Recollida de necessitats, incidències i mancances d'ús reportades pels equips.

59. Document de criteris d'ús coherent i estàndards d'homogeneïtzació. Definició de les dades que han de ser comunes i obligatòries a tota la xarxa. Instruccions transversals per evitar discrepàncies en registres i terminologia: als 6 mesos d'inici

60. Guia de bones pràctiques d'ús d'eines de gestió: als 6 mesos d'inici

61. Manual d'estandardització de procediments digitals: als 6 mesos d'inici

Continguts mínims:

- Definició de processos digitals comuns: Registre d'una nova persona usuària. Assignació de cites i derivacions. Registre d'orientació, prospecció i seguiment. Tancament d'itineraris.
- Proposta d'un circuit únic per al registre d'informació operativa.
- Harmonització de codis, camps obligatoris i classificacions internes.

62. Materials informatius i guies pas a pas: als 6 mesos d'inici

n) Donar suport tècnic i evolució organitzativa: acompanyar els serveis territorials i les oficines de treball en la integració de nous rols, competències i metodologies per adaptar-se a les necessitats actuals del mercat de treball

63. Informe de diagnosi organitzativa i competencial: als 9 mesos d'inici.

Continguts mínims:

- Anàlisi de l'estat actual dels rols a les OT i SSTT.
- Identificació de noves funcions requerides pel model d'atenció integral (acollida, derivació, orientació especialitzada, prospecció, serveis a empreses, gestió de casos).
- Detecció de bretxes competencials individuals i d'equip.
- Estudi de les tensions organitzatives: càrrega, repartiment de tasques, punts de fricció i àrees de millora.

64. Mapa de rols i proposta d'ajust de perfils existents per convergir cap al nou model: als 9 mesos d'inici.
65. Materials informatius i guies operatives per al personal de SSTT i OT: als 9 mesos d'inici.
66. Actualització de manuals metodològics actualitzat per a les OT i SSTT: als 9 mesos d'inici

o) Millora del formulari actual de registre d'ofertes: redissenar el formulari per fer-lo més senzill i la possibilitat d'incorporar un assistent intel·ligent que pugui guiar l'empresa a emplenar. Estudi de la possibilitat d'automatitzar aquest procés per a la gestió de l'oferta a Sicas

67. Informe d'anàlisi del formulari actual de registre d'ofertes que contingui, com a mínim, la diagnosi dels problemes actuals, identificació de camps redundants o prescindibles, Observacions sobre l'experiència d'usuari i el grau de complexitat: als 3 mesos de l'inici.
68. Proposta de formulari simplificat que contingui, com a mínim, la definició dels camps mínims imprescindibles per registrar una oferta, la reorganització dels camps per facilitar la lectura i l'emplenament, el prototip funcional simple (esquema visual senzill) amb l'estructura proposada del nou formulari: als 3 mesos de l'inici
69. Informe amb l'especificació funcional bàsica d'un assistent de suport que contingui la descripció general de com ha de funcionar l'assistent: als 3 mesos de l'inici
70. Estudi de viabilitat de l'automatització del procés cap a SICAS: als 3 mesos de l'inici
- a. Anàlisi d'alternatives possibles d'integració.
 - b. Identificació de restriccions, dependències i riscos.
 - c. Recomanacions sobre la millor via d'automatització (a nivell conceptual).
71. Document de validació i versió final: als 3 mesos de l'inici

p) Revisar les sessions grupals actuals de recerca de feina i de presentació dels programes i serveis del SOC, amb la finalitat de transformar el contingut perquè sigui més visual, atractiu i fàcil d'entendre per a les persones participants.

72. Inventari i anàlisi de les sessions grupals actuals: anàlisi del contingut, estructura pedagògica i materials visuals actuals. Identificació de mancances, redundàncies o continguts obsolets. Valoració de la comprensibilitat actual per a diferents perfils de participants: als 3 mesos d'inici

73. Proposta de nova estructura i continguts de les sessions alineada amb el nou model d'orientació del SOC i redefinició de l'objectiu pedagògic de cada sessió. Proposta de nova estructura més clara i entenedora amb adequació a diferents nivells de competència digital i laboral. Als 3 mesos d'inici. Continguts mínims:

- a. Presentacions renovades (format diapositives), molt visuals i amb poc text.
- b. Pràctiques de dinamització de les sessions per augmentar la participació
- c. Infografies explicatives per a conceptes clau
- d. Esquemes i gràfics que facilitin la comprensió.
- e. Materials descarregables de suport.
- f. Fitxes breus de resum per a les persones participants.
- g. Guies visuals "pas a pas" (p. ex. com inscriure's, com consultar ofertes...).

74. Guia metodològica per al personal que imparteix les sessions: als 4 mesos d'inici

- a. Orientacions sobre com utilitzar els nous materials.
- b. Recomanacions pedagògiques i de dinamització.
- c. Estructura suggerida de cada sessió (temps, activitats, preguntes clau...).
- d. Consells per adaptar la sessió a diferents perfils de participants.

75. Pilotatge i ajustos finals: als 4 mesos d'inici

- e. Prova de les sessions revisades amb un grup reduït de participants.
- f. Recollida de feedback de persones participants i professionals.
- g. Incorporació de millores finals.

76. Versió definitiva validada: als 5 mesos d'inici.

q) Donar suport tècnic en la definició de les variables clau per a una eficient presa de decisions per la SGOT.

77. Document marc de model d'indicadors estratègics: als 3 mesos d'inici. S'inclourà:
- a. Identificació de dimensions clau (eficiència, qualitat, cobertura, impacte, territorialització).
 - b. Definició conceptual de cada variable.
 - c. Fórmula de càlcul.
 - d. Fonts de dades.
 - e. Periodicitat.
 - f. Responsable de validació.
78. Matriu de traçabilitat estratègica: als 3 mesos d'inici. Indicar la vinculació entre:
- a. Objectius estratègics SGOT.
 - b. Serveis garantits.
 - c. Processos operatius.
 - d. Indicadors proposats.
 - e. Identificació de buits d'informació.

r) Donar suport tècnic en la definició i desenvolupament d'instruments de seguiment alineats amb les necessitats estratègiques de la SGOT

79. Disseny funcional del quadre de comandament SGOT: als 6 mesos d'inici. Inclourà:
- a. Arquitectura d'informació.
 - b. Nivells de visualització (direcció / comandament intermedi / territorial).
 - c. Jerarquia d'indicadors.
 - d. Alertes i semàfors.
 - e. Mockups validats.
80. Desenvolupament del quadre de comandament operatiu: als 6 mesos d'inici. Inclourà:
- a. Implementació en l'eina corporativa (ex. Power BI).
 - b. Connexió amb fonts de dades.
 - c. Automatització d'actualitzacions.
 - d. Manual tècnic d'arquitectura.
81. Sistema de reporting periòdic: als 6 mesos d'inici. Inclourà:
- a. Plantilles normalitzades d'informes mensuals/trimestrals.
 - b. Model d'informe executiu per a òrgans superiors.
 - c. Protocol de revisió i validació.

s) Donar suport tècnic i analític en l'explotació de dades i en la interpretació de les mateixes per facilitar la presa de decisions.

82. Informes analítics periòdics trimestrals:
- a. Anàlisi d'eficiència operativa.
 - b. Anàlisi territorial comparativa.
 - c. Detecció de desviacions.
 - d. Recomanacions operatives.
83. Informes monogràfics estratègics: als 9 mesos d'inici. Estudis específics sobre:
- a. Saturació de serveis.
 - b. Temps d'espera.
 - c. Compliment de cartera garantida.
 - d. Impacte de mesures correctores.
84. Model predictiu o d'alertes (si escau): als 9 mesos d'inici.
- a. Identificació de patrons.
 - b. Sistema d'alerta precoç.
 - c. Simulacions d'escenaris.

t) Acompanyar i formar l'equip tècnic de la SGOT en l'ús de les eines, instruments i dades de seguiment.

85. Sessions informatives amb tallers pràctics, materials i exercicis aplicats a dades reals. Amb registre d'assistència.

86. Manual d'ús i guia metodològica: als 12 mesos d'inici. Inclourà:

- a. Guia d'interpretació d'indicadors.
- b. Guia d'ús del quadre de comandament.
- c. Protocol de revisió periòdica.
- d. FAQ operativa.

6. Drets de propietat intel·lectual

D'acord amb el que preveu l'article 308 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, els drets de propietat intel·lectual sobre tots els informes, estudis, documents, materials, metodologies, procediments, recursos i qualsevol altre resultat elaborat específicament en execució del present contracte seran cedits al Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, amb caràcter exclusiu, indefinit, gratuït i per a tots els àmbits territorials, des del moment de la seva elaboració i lliurament, sense perjudici dels drets morals que corresponguin als seus autors d'acord amb la normativa vigent.

Aquesta cessió comprendrà, com a mínim, els drets de reproducció, distribució, comunicació pública, transformació, adaptació, actualització i reutilització dels treballs, per a qualsevol finalitat relacionada amb les competències pròpies del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

7. Comissions de seguiment

El termini d'execució serà d'un any, a comptar des de la formalització del contracte administratiu i amb finalització abans del 31 de desembre de 2027.

Es constituirà una Comissió de seguiment del contracte a l'inici de l'execució del projecte formada per dues persones que el SOC designi, una de les quals ostentarà la presidència de la Comissió, la persona Directora del Servei Tècnic, i una persona consultora experta de l'equip tècnic de treball de l'empresa adjudicatària amb l'objecte de seguir periòdicament l'execució del servei.

Seràn membres de la Comissió de seguiment:

- El/la subdirector/a general d'Ocupació i Territori que ostentarà la presidència de la Comissió.
- Un Cap de Servei de la Subdirecció General d'Ocupació i Territori
- La persona Cap del Projecte.
- Una persona consultora experta de l'equip tècnic de treball, a aportar per part de l'empresa adjudicatària.

Aquesta comissió de seguiment del contracte es reunirà semestralment. En cas de necessitat o incidència es podran programar reunions addicionals.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en la primera convocatòria de la Comissió de seguiment del contracte, la relació de les activitats a desenvolupar, el contingut de les mateixes i la durada en hores previstes.

Aquest cronograma, un cop acordat per ambdues parts, s'establirà com a instrument de verificació de l'avenç de les activitats realitzades, a partir del qual valorar l'evolució del projecte.

De les reunions de la Comissió de seguiment s'aixecarà acta, sobre el contingut de les reunions i dels acords presos.

Seràn funcions de la comissió de seguiment del contracte:

- Garantir la participació de les persones amb el perfil professional adequat en els diferents grups de treball.
- Fer seguiment estratègic i operatiu del desenvolupament del contracte.
- Vetllar pel bon funcionament d'aquest contracte i resoldre dubtes de gestió.

8. Idioma

Els productes, resultat del desenvolupament dels treballs, s'hauran de lliurar en català i l'empresa adjudicatària ha de garantir la qualitat de la redacció. La memòria final que recollirà els principals aspectes i resultats dels treballs, haurà de ser traduïda al castellà. L'empresa adjudicatària ha de garantir la qualitat de la redacció, l'ús no sexista en el llenguatge i l'ús adequat del gènere en la redacció.

9. Forma de facturació

La facturació del contracte es realitzarà amb caràcter trimestral, prèvia conformitat per part de l'òrgan responsable del contracte dels documents lliurats en el període.

Lluís Rodríguez Salgado
Subdirector General d'Ocupació i Territori

Signat electrònicament



Annex 1**Taula de dedicació horària de l'equip de treball:**

	Cap de projecte	Consultor expert	Total
Nombre	1	4	
Preu/hora	60	45	
Dedicació	100%	100%	
Hores any	1.760	1.760	
Nombre d'anys	1	1	1
Total hores	1.760	7.040	8.800

Taula de dedicació horària i cost per subprojectes:

	Hores persona cap projecte (1)	Hores persones consultores expertes (4)
Suport en la definició i implementació del nou model d'atenció a les persones i les empreses per a la xarxa de les Oficines de Treball, per a una òptima prestació de la cartera de serveis garantits establerts a la Llei 3/2023 d'Ocupació.		
Realitzar la diagnosi funcional interna de la SGOT, mitjançant el mapatge d'activitats, rols i competències, identificant colls d'ampolla i ineficiències.	200	500
Donar suport en la definició d'oportunitats de millora, incloent-hi simplificació administrativa, digitalització de procediments i estandardització d'operatives.	200	460
Suport en la coordinació de la prestació dels serveis garantits a les persones i a les empreses entre les Oficines de Treball i la resta d'agents territorials del sistema públic d'ocupació. Anàlisi i revisió dels circuits del model d'atenció a les persones i empreses, punts de fricció, duplicitats i manca d'homogeneïtat territorial. Formular propostes de reordenació del model d'atenció i derivació de l'OT i les entitats col·laboradores.		
Suport en la implantació del nou model de serveis a les persones:		
Revisió del model d'atenció multicanal per millorar la càrrega interna de l'OT: analitzar l'equilibri entre presencial, telefònic i digital i definir criteris interns per prioritzar un canal o un altre segons tipologia d'usuari. Ajustar els rols interns de l'oficina per millorar fluïdesa i reduir punts de fricció. Disseny d'un sistema de mesura de satisfacció de les persones usuàries analitzant l'evolució dels indicadors abans, durant i després de la implementació del projecte	50	320
Suport en el redisseny del flux d'atenció a les persones per assegurar un itinerari integral i evitar solapaments entre les oficines de treball i la resta d'entitats del sistema públic d'ocupació.	75	320
Suport en la definició i en la implementació d'un model d'atenció integrada entre les oficines de treball, Serveis Socials, Salut i Educació.	75	320
Suport en la implantació del nou model de serveis a les empreses:		
Programa Reforç Gestió de l'Oferta: suport en el disseny del model operatiu del SOC per a la captació d'ofertes de treball, guia de segmentació d'empreses sectorial i territorial i pla d'escalat des del pilot cap a la resta d'OT.	100	300

Grans comptes: suport en la definició de criteris per a la segmentació d'empreses estratègiques, identificació i coordinació amb els agents que siguin alertadors d'implantació de noves inversions	100	300
Xarxa de prospecció unificada: suport en el disseny de la base de dades única i processos de governança, metodologia comuna de prospecció i pla de capacitació per a equips locals	100	300
Protocol d'intervenció en ERO: suport en el disseny d'un quadre de comandament d'ERO's i anàlisi de procediments	75	300
Autoocupació i creació d'empreses: suport en l'establiment de metodologia d'itineraris i recursos.	75	300
Proporcionar suport en el desplegament territorial del nou model d'atenció a persones i empreses: acompanyament als professionals de les Oficines de Treball i Serveis Territorials en el procés d'assimilació dels nous models. Preparar materials de suports, sessions de treball, resums operatius i documentació funcional per al personal. Establir mecanismes de retorn, detecció de dificultats i ajustos durant el desplegament. Identificació dels punts d'estrès a la xarxa d'OT		
Donar suport a la SGOT en el disseny i execució d'un nou model estructurat de bescanvi de bones pràctiques entre Oficines de Treball, que inclogui com a mínim les fases de: detecció, estandardització de les bones pràctiques amb protocols homogenis, disseny d'espais i dinàmiques de transferència de coneixement entre oficines, implantació i seguiment amb indicadors i anàlisi de resultats.	50	300
Donar suport en la contextualització de la Xarxa d'OT's, aportant models organitzatius, funcions, necessitats de perfil professional i dinàmiques de treball..	50	400
Homogeneïtzació de l'ús de les eines de gestió a les oficines: verificar l'ús coherent d'aplicacions com Galileu, Sicas, Dae, Feina Activa i el gestor de cues per garantir que la informació de l'itinerari vital és completa i actualitzada a totes les oficines. Proposar "bones pràctiques" comunes per evitar divergències en registres, cites, derivacions i seguiments.	50	400
Suport tècnic i evolució organitzativa: acompanyar els serveis territorials i les oficines de treball en la integració de nous rols, competències i metodologies per adaptar-se a les necessitats actuals del mercat de treball	50	300
Suport en el desplegament territorial dels objectius de l'Àrea d'Intermediació.		
Millora del formulari actual de registre d'ofertes: redissenyar el formulari per fer-lo més senzill i la possibilitat d'incorporar un assistent intel·ligent que pugui guiar l'empresa a emplenar. Estudi de la possibilitat d'automatitzar aquest procés per a la gestió de l'oferta a Sicas.	100	500
Suport en la millora de l'experiència d'empreses i persones demandant		
Revisar les sessions grupals actuals de recerca de feina i de presentació dels programes i serveis del Soc, amb la finalitat de transformar el contingut perquè sigui més visual, atractiu i fàcil d'entendre per a les persones participants.	50	300
Suport per millorar l'eficàcia i la qualitat del suport tècnic, analític i organitzatiu a la SGOT per tal d'obtenir informació estructurada i instruments de seguiment que donin servei per a la presa de decisions.		
Donar suport tècnic en la definició de les variables clau per a una eficient presa de decisions per la SGOT.	135	320
Donar suport tècnic en la definició i desenvolupament d'instruments de seguiment alineats amb les necessitats estratègiques de la SGOT	75	300
Donar suport tècnic i analític en l'explotació de dades i en la interpretació de les mateixes per facilitar la presa de decisions.	100	400
Acompanyar i formar l'equip tècnic de la SGOT en l'ús de les eines, instruments i dades de seguiment.	50	400
TOTAL	1760	7040