

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI PER A LA IMPLEMENTACIÓ I SUPORT A LES OFICINES D'ATENCIÓ A L'EMPRESA METROPOLITANES I IMPULS DE LA XARXA METROPOLITANA D'OFICINES D'ATENCIÓ A L'EMPRESA (XMOAE) IMPLANTAT PER L'AMB

1.- ANTECEDENTS

L'Àrea Metropolitana de Barcelona (d'ara endavant AMB), té establertes, per la llei 31/2010, competències en l'àmbit del desenvolupament econòmic per tal de fomentar l'activitat econòmica i la planificació estratègica i promoure l'ocupació i la creació d'empreses. A l'article 14, de la llei, s'indiquen com a competències de l'AMB: "Fomentar l'activitat econòmica, promoure l'ocupació i la creació d'empreses en els camps de la indústria, el comerç, els serveis i els recursos turístics", així com "Promoure un Pla estratègic metropolità que, amb la participació dels agents econòmics, socials i institucionals, afavoreixi la modernització, la recerca i la innovació".

El Pacte de Govern de l'AMB de 2024-2027 estableix que les polítiques metropolitanes que es duren a terme en els propers anys han de fer front als reptes de la vida urbana des d'una perspectiva de cohesió social i comunitària: articulació de mecanismes per superar les desigualtats; instruments de cohesió territorial, amb el Pla de barris com a actuació prioritària; dimensió socioeconòmica de l'atur; educació, amb la mirada focalitzada en la formació professional (FP), la formació no reglada i la qualificació per afrontar els nous reptes tecnològics, econòmics i socials.

El Consell Metropolità de l'AMB va aprovar la creació de l'Agència Metropolitana de Desenvolupament Econòmic (d'ara endavant AGÈNCIA), de l'Àrea de Desenvolupament Social i Econòmic (ara en endavant ADSE), el dia 27 de febrer de 2018 i la Presidència de l'AMB en va assignar les funcions per decret de 14 de març de 2018. Entre les seves funcions hi destaquen:

- La promoció d'experiències i projectes metropolitans d'innovació econòmica i social per tal d'ampliar tant la capacitat dels serveis locals de donar suport en aquests aspectes, com de promoure experiències de suport a la innovació social, startups i emprenedoria
- L'establiment d'una plataforma per a la coordinació de projectes amb universitats, empreses, centres d'excel·lència i municipis, que ajudi a la reactivació econòmica i l'aplicació de projectes de recerca i innovació
- El desenvolupament d'accions de coordinació i suport als serveis locals de promoció econòmica per tal d'enfortir els serveis actuals a les empreses i a l'emprenedoria, intercanviar experiències i crear una xarxa de bones pràctiques que ajudin a la consolidació de les diverses iniciatives municipals
- La promoció de la concertació amb els agents socioeconòmics amb compromís de polítiques actives de promoció econòmica i ocupació a nivell metropolità

L'ADSE, a través de l'AGÈNCIA, té previst desenvolupar les seves funcions en quatre grans àmbits d'actuació:

- Àmbit d'Internacionalització i Inversions
- Àmbit d'Empresa, PAE i Mercat de Treball
- Àmbit d'Innovació i Tecnologia
- Àmbit de les Economies Locals Emergents



En aquest moments, 11 municipis disposen d'OAE al territori metropolità (Barcelona, Molins de Rei, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat de Vallès, Viladecans, Barberà del Vallès, Cerdanyola, El Prat de Llobregat, Ripollet, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí), les 6 últimes impulsades directament per l'AMB. 5 municipis més estan treballant per obrir una OAE properament, i 7 ja han demostrat interès pel suport que implica el programa de la XMOAE, impulsada per l'AMB. L'objectiu és que en els propers 4 anys, els 36 municipis del territori metropolità tinguin algun grau d'OAE que doni serveis a les empreses i emprenedors.

2. OBJECTE DEL SERVEI A CONTRACTAR

L'AGÈNCIA vol continuar desenvolupant una **Xarxa Metropolitana d'Oficines d'Atenció a l'Empresa** (en endavant, XMOAE) al territori metropolità, entesa aquesta xarxa com un servei municipal d'atenció a les empreses.

L'Administració local és una de les primeres en captar i atendre les iniciatives empresarials i les seves necessitats, ja sigui d'empreses instal·lades al territori, d'empreses que s'hi vulguin instal·lar o noves iniciatives de l'emprenedoria local. L'Agència dóna suport a les diferents regidories de Promoció Econòmica i Desenvolupament Local amb els seus diferents programes per aconseguir empreses més competitives, amb l'impacte directe que genera en l'economia local, la generació de riquesa i la reducció de taxes de desocupació.

La XMOAE busca unificar els diferents processos i metodologies que es donen a l'hora que els ajuntaments atenguin a aquest entramat empresarial, per assolir uns objectius de qualitat. D'aquesta manera, les oficines de la XMOAE han de disposar d'eines i recursos mínims, protocols homogenis, recull compartit de tràmits i canals d'atenció similars. Desplegarà, alhora, una sèrie d'indicadors comuns que permetran fer-ne el seguiment, i un pla de comunicació compartit. Rebrà, alhora, serveis específics impulsats des de l'AMB o altres institucions a través de l'AMB per millorar l'atenció a les iniciatives empresarials dels municipis. Servirà, alhora, perquè totes les empreses puguin ser ateses a tot el territori, compartint recursos específics en algun municipi concret, si és necessari. S'instarà que els municipis metropolitans s'adhereixin a aquesta xarxa i comparteixin recursos, per mantenir territori metropolità com a referent a l'empresa. Si és necessari, també dissenyarà serveis propis a implementar als ajuntaments.

CONCEPTUALITZACIÓ DE L'OAE

Concretament, dintre del programa impulsat des de l'AMB associat a l'impuls a les OAE als municipis metropolitans, s'entén per Oficina d'Atenció a l'Empresa municipal a aquell servei d'atenció a l'entramat empresarial local impulsada des dels propis municipis que busca centralitzar l'atenció a l'empresa i l'emprenedoria, unificar procediments i metodologies d'informació i de tramitació de forma coordinada entre els diferents serveis municipals, ampliar els serveis a l'empresa, millorar la competitivitat empresarial local, millorant la seva relació amb l'Administració pública i, en definitiva, generar riquesa per millorar la cohesió social i ocupació. Disposa d'un pla de comunicació compartit i d'una sèrie d'indicadors comuns que permeten fer-ne el seguiment.

Per la seva banda, els municipis participants formen part de la **Xarxa Metropolitana d'Oficines d'Atenció a l'Empresa (XMOAE)**, per compartir metodologies, informació, recursos necessaris i funcions específiques, així com indicadors, activitats, esdeveniments, sessions d'intercanvi organitzades en el sí de la xarxa i participar en els diferents programes i serveis impulsats des de l'Agència Metropolitana de Desenvolupament Econòmic. Busca homogeneïtzar els diferents processos i metodologies emparats en les Oficines d'Atenció a l'Empresa de l'Àrea Metropolitana de Barcelona quan atenen a l'entramat empresarial i és un mecanisme de suport pels ajuntaments a l'hora de prestar els seus serveis al teixit productiu local.



SERVEIS MÍNIMS OAE

Per tal de dur la seva activitat segons la forma esperada, les OAE hauran de disposar d'uns serveis mínims, entre els que destaquen d'informació de tots aquells serveis i tràmits locals d'afectació a les empreses, com a mínim.

Així doncs, a banda de la informació dels serveis propis en matèria de Promoció Econòmica, Urbanisme, Llicències i Activitats, i la resta de tràmits municipal, els Ajuntaments interessats en formar part del programa metropolità de les OAEs, hauran de treballar per al desenvolupament d'un programa de gestió i seguiment de les demandes rebudes per part de les empreses usuàries i pel desenvolupament d'un servei d'assessorament tècnic directament adreçat a empreses.

L'Agència Metropolitana de Desenvolupament Econòmic ha definit un model d'Oficina d'Atenció a l'Empresa metropolitana, segons el qual el procediment d'atenció a persones emprenedores i empreses passa per les següents etapes. Així, quan una persona emprenedora o empresa té una demanda, pot contactar amb l'OAE de forma presencial, telemàtica o telefònica i rebre una primera atenció individualitzada que analitza la demanda i la deriva a un interlocutor expert. En aquest sentit, l'Agència Metropolitana de Desenvolupament Econòmic treballarà per a que els municipis adherits a la Xarxa avancin cap al model descrit i ofereixin aquest acompanyament expert, que pot consistir en suport a la tramitació, atenció personalitzada o en algun dels serveis inclosos en la cartera de serveis de l'OAE.

3. OBJECTIUS DEL PROGRAMA

- Oferir als municipis interessats un suport que sistematitzi els serveis d'atenció a l'empresa i l'emprenedoria metropolitana desenvolupant eines per a la millora de la competitivitat del teixit empresarial, i per tant del territori, i revertint d'aquesta manera en els índex de creació i distribució de la riquesa, la generació d'ocupació i la cohesió social.
- Promoure el suport i la col·laboració de l'AGÈNCIA, amb els municipis de l'àrea metropolitana, per la implantació de diferents recursos per a l'atenció a l'entramat empresarial.
- Reforçar i posicionar les empreses instal·lades als municipis de l'àrea, com a motor de l'economia metropolitana, atraient i consolidant inversions productives, projectes tecnològics i d'innovació, tant d'empreses locals com internacionals.
- Definir aquells sistemes d'informació i recursos, tant a nivell local com supralocal, d'interès per a l'empresa i emprenedoria local. Promoure la tramitació directa de possibles tràmits amb la a les pròpies Oficines d'Atenció a l'Empresa.
- Establir la coordinació dels serveis oferts pels propis Ajuntaments i l'oferta d'altres entitats, especialment de l'Àrea de Desenvolupament Social i Econòmic de l'AMB, o l'Finestre Única Empresarial de la Generalitat de Catalunya.

L'objectiu global és potenciar el posicionament de l'àrea metropolitana com a enclavament productiu, tecnològic i de la innovació, sota un enfocament de creació d'ocupació estable i de qualitat a les empreses de l'AMB.



Per a adherir-se a la XOAEM únicament serà necessària la **voluntat del municipi en formar part de la iniciativa**. No obstant això, una vegada adherit a la xarxa, s'oferirà a cada municipi la **possibilitat de realitzar una diagnosi** del seu servei per tal d'analitzar si compta amb els recursos recomanables que garanteixin una quantitat i qualitat de serveis a qualsevol empresa del territori metropolità que s'hi adreci. En aquest sentit, la diagnosi valorarà:

- Que els recursos són suficients en nombre, especialment els humans, per atendre el volum de treball estimat atesa la dimensió del municipi
- Que els recursos humans destinats a la OAE tenen les competències tècniques i transversals necessàries i suficients com per (després de la formació específica que se'ls oferirà) poder prestar els serveis en la quantitat i qualitat adequades
- Que les instal·lacions físiques on es presten els serveis tenen les condicions d'accessibilitat i comoditat adequades per a que el servei es pugui prestar amb la qualitat adequada
- Que es compta amb els recursos tecnològics adequats per a poder prestar el servei per via multicanal així com per registrar àgilment les dades de prestació tot facilitant la seva traçabilitat i posterior avaluació
- Que es poden cobrir adequadament les franges horàries de servei que hipotèticament s'estableixin

Per a la posada en marxa del PROGRAMA XMOAE i la seva organització i la coordinació de les activitats anteriorment exposades, l'AMB a través de l'ÀREA DE DESENVOLUPAMENT SOCIAL I ECONÒMIC planteja la col·laboració d'un proveïdor extern que executi aquests treballs en fases perfectament diferenciades:

- Aplicar els protocols definits en matèria d'atenció a l'empresa (recursos mínims, metodologies i procediments d'atenció, pla de comunicació,...)
- Acompanyar els municipis que ja disposen d'un recurs d'Oficina d'Atenció a l'Empresa i que estan interessats en formar part de la XMOAE
- Acompanyar els municipis que no disposen d'una Oficina d'Atenció a l'Empresa en la integració a la Xarxa, oferint-los un model adequat a les seves necessitats i possibilitats
- Promoure les Oficines d'Atenció a l'Empresa per a la realització de tràmits, tant locals com supralocals
- Definir actuacions de treball en xarxa de totes les entitats participants, fomentant l'intercanvi de recursos i experiències, els protocols d'interacció i l'ús d'eines compartides
- Desenvolupar nous serveis no presents a la Xarxa i guiar la implementació als municipis.
- Desenvolupar noves accions de millora pel programa
- Definir els indicadors de seguiment del programa i establir els estàndards de qualitat
- Realitzar el registre periòdic d'aquests indicadors, proposant actuacions de millora en el cas de desviament. Realitzar l'avaluació contínua i final del programa
- Col·laborar en la difusió i comunicació del Programa

4. RESULTATS ESPERATS

El desenvolupament d'aquest programa ens ha de permetre:

- Disposar d'un recurs de secretaria tècnica i assessoria adreçat als ajuntaments per a la implantació de la XMOAE, per tal de millorar l'atenció a l'entramat empresarial en la seva creació, creixement i consolidació
- Desenvolupar una marca de caire metropolità unifiqui l'atenció l'empresa del territori i estandarditzi criteris, eines i procediments, per assolir majors índex de qualitat



- Tenir un millor coneixement del territori i del teixit productiu
- Oferir serveis als ajuntaments per poder millorar l'atenció a les empreses i donar suport en la tramitació que poden dur a terme les pròpies empreses amb o sense suport
- Formar i capacitar tècnics municipals en matèria d'atenció empresarial
- Establir criteris i indicadors òptims per portar a terme el suport al teixit empresarial
- Anticipar eventuais problemàtiques que poden donar-se al teixit empresarial per coordinar la resposta a nivell metropolità
- Crear un espai metropolità comú d'intercanvi d'experiències
- Elevar als responsables polítics i tècnics les necessitats empresarials en relació a la competitivitat del municipi
- Disposar d'un pla de comunicació del Programa
- Establir indicadors fiables del seguiment i l'èxit del programa
- Complimentar la XMOAE amb el programes propis d'atenció a l'empresa desenvolupats per l'AMB
- Servir com a eina de col·laboració en la relació amb entitats supralocals en matèria d'atenció a l'empresa i l'emprenedoria

L'ÀREA DE DESENVOLUPAMENT SOCIAL I ECONÒMIC DE L'AMB podrà actuar d'acord amb els ajuntaments involucrats com a coordinadora en les funcions dels municipis en matèria d'atenció a l'empresa i emprenedoria davant altres actors, com ara Administracions Públiques o entitat de caire privat, de manera que actuarà d'enllaç entre les dues administracions.

Si han de garantir la sostenibilitat d'aquest model de gestió a través d'eines d'orientació de l'estratègia i de seguiment dels projectes, així com amb la detecció i la proposta de possibles solucions dels obstacles que puguin entorpir els projectes.

En la posada en marxa del programa, en base al suport tècnic extern del servei objecte del contracte, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de:

- realitzar una presentació del programa a l'Àrea metropolitana, a les altres possibles entitats i ajuntaments a implicar
- facilitar les eines necessàries per al seu desenvolupament
- formar els tècnics dels ajuntaments per la participació en la realització de les entrevistes,
- acompanyar i assistir als ajuntaments per tal d'assolir els objectius operatius
- acompanyar i assistir L'ÀREA DE DESENVOLUPAMENT SOCIAL I ECONÒMIC DE L'AMB davant interlocutors supralocals en matèria d'atenció a l'empresa
- identificar les dificultats de les empreses participants al programa i catalogar segons la seva naturalesa de dificultat (ubicació, connectivitat, infraestructures, tramitacions...)
- coordinar tots els treballs que calgui desenvolupar per assolir els punts anteriors
- realitzar un seguiment del calendari i del ritme de desenvolupament del programa, en funció dels terminis fixats
- determinar i executar el pla de comunicació del Programa
- altres tasques que es determini conjuntament amb l'AGÈNCIA i ajuntaments, en el marc del programa
- realitzar una memòria final segons els formats que es lliurarà a l'empresa adjudicatària



5. DESCRIPCIÓ DEL PLA DE TREBALL I METODOLOGIA DEL PROGRAMA

1.- Definició i característiques de la Xarxa, Incorporació membres a la xarxa i aspectes metodològics:

L'empresa adjudicatària haurà de donar suport a l'equip tècnic de l'Agència de l'AMB en la conceptualització i formalització de la Xarxa i definirà un procediment d'incorporació dels possibles membres de la Xarxa que inclogui la participació de tots els municipis metropolitans, segons les diferents tipologies de OAEs proposades per les entitats interessades en participar, incloent almenys els aspectes següents:

- Què és la Xarxa, quins són els seus objectius i continguts
- Establir les condicions d'adhesió: característiques i recursos mínims dels serveis locals d'atenció a l'empresa i empenedoria, incloent-hi tramitacions que es duguin a terme
- Establir espais de relació amb d'altres entitats locals i supralocals, tant públiques com privades, i la concertació amb agents socio-econòmics
- La integració dels diferents programes de l'AGÈNCIA i de l'AMB en matèria econòmica i canalització a través de la Xarxa
- Disseny dels indicadors de seguiment de la Xarxa en la seva globalitat
- La carta de serveis de la Xarxa (els que proposa AMB i els que integren els membres participants)
- Disseny d'un Pla de Comunicació i Fitxes Corporatives per la XMOAE, que s'adaptarà a les característiques pròpies dels municipis
- Establir un procediment per a la gestió i actualització de les dades de les empreses ateses per la XMOAE
- Establir un procediment per a la formalització de la XMOAE i de les adhesions dels municipis participants
- Desenvolupament d'un servei d'assessorament tècnic econòmico-financer directament adreçat a empreses
- Reflexió pel desenvolupament de possibles nous serveis per rebre per part dels municipis participants, a definir entre l'Agència, l'empresa adjudicatària i els municipis participants si s'escau
- Difusió dels projectes propis AMB entre els ajuntaments participants

Per tal de garantir l'èxit del programa, es requereix que almenys un membre de l'equip disposi de la certificació PMP (Project Management Professional) acreditant coneixements i experiència en la Direcció efectiva de Projectes alineada amb l'estàndar internacional ISO21500 de Direcció de Projectes. S'haurà d'acreditar a l'annex.

La XMOAE serà un suport pels ajuntaments a l'hora de desenvolupar el seu servei a al teixit productiu local. D'aquesta manera, haurà de definir els serveis inicials compartits per tots els membre de la xarxa.

La xarxa metropolitana d'Oficines d'Atenció a l'Empresa ha treballat els últims 4 anys amb 24 municipis. L'empresa participant haurà de definir quines són les condicions dels serveis locals d'atenció a l'empresa per accedir per a formar part de la XMOAE en les seves diverses tipologies, fent constància com a mínim de:

- Disponibilitat de Mitjans (espai i persones)
- Garantia de prestació d'un mínim de serveis
- Indicadors adequats per adherir-se a la Xarxa i el compromís d'actuació



L'empresa adjudicatària haurà de definir un procediment d'incorporació dels membres de la Xarxa i establir les actuacions de seguiment a desenvolupar amb els ajuntaments participants a la xarxa, temporalitzant el seguiment si és oportú.

Com a novetat, el present concurs busca el suport especialitzat per part de les empreses licitants per a que les OAEs que han iniciat la seva trajectòria com a eina per a la informació a empreses i emprenedoria local puguin incorporar nous serveis de tramitació directament des dels recursos, que serveixin d'acompanyament a les pròpies empreses racionalitzant, alhora, la tasca d'altres departaments dels Ajuntaments, en el seu funcionament diari.

2.- Sessions de intercanvi.

L'empresa adjudicatària serà la responsable d'organitzar almenys tres trobades anuals entre els membres de la Xarxa, amb la participació d'altres agents si es considera oportú. Per tal de valorar la proposta, l'empresa participant al concurs haurà de sistematitzar el nombre de sessions anuals proposades, la dinàmica i l'eix temàtic.

3.- Pla de comunicació de la XMOAE.

L'Empresa adjudicatària haurà de proposar un PLA DE COMUNICACIÓ a desenvolupar en col·laboració amb l'AMB i els municipis participants, i l'haurà de fer constar a la proposta (periodificació, canals, temàtiques....).

4.- Atenció a municipis metropolitans que no tenen una estructura d'atenció a l'empresa i emprenedoria suficient.

La Xarxa d'OAEs impulsada per l'AMB ha d'arribar a tots els municipis metropolitans. N'hi ha que no tenen una estructura en matèria d'atenció a l'empresa suficientment elaborada per oferir un servei desitjat en tota la seva dimensió. L'Empresa licitant haurà de sistematitzar una proposta perquè les empreses dels municipis amb més baixos recursos en matèria d'atenció a l'empresa rebin l'atenció, tant les qüestions més bàsiques, pròpies de l'Ajuntament com l'atenció d'aquelles necessitats més avançades, que alguns ajuntaments poden no oferir regularment, independent del suport especialitzat. S'haurà de fer constància, com a mínim de:

- Anàlisi dels serveis propis que ofereixen els municipis
- Protocol i procediment d'actuació
- Mecanismes d'atenció
- Mecanismes de devolució de la informació als municipis i als serveis locals d'atenció a l'empresa

5.- Promoció d'OAEs que ofereixen un servei bàsic d'informació a un servei de tramitació.

En la implementació del programa de les OAEs, s'ha potenciat l'autonomia dels municipis. EL resultat és que molts han desenvolupat les OAEs com un sistema d'informació a l'empresa i l'emprenedoria. Es busca promoure que les OAEs puguin oferir una servei de tramitació directa a les empreses i l'emprenedoria per donar més i millor servei a les empreses dels municipis, optimitzant així les tasques especialitzades requerides als diferents departaments municipals.

Atès que es busca que les OAEs duguin a terme tramitacions en la creació i gestió empresarial, es requereix que l'entitat estigui oferir assessorament en la implementació de mesures tècniques específiques, coneixements i experiència en la tramitació, també electrònica, de tràmits que han de dur les empreses. S'haurà d'acreditar a l'annex.



D'aquesta manera, la proposta ha d'incloure, com a mínim:

- la proposta de quins tràmits directes poden desenvolupar les OAEs, tant locals com supralocals
- com es proposa que les OAEs desenvolupin aquests tràmits de forma directa
- com es desenvoluparà la migració dels tramitadors actuals, repartit als diferents departaments dels Ajuntaments
- com es garantirà el flux d'informació entre tots els departament implicats
- eines i recursos necessaris per a aquesta implementació
- Indicadors de gestió. Recollida i integració dels mateixos i periodicitat de devolució d'aquests indicadors d'actuació

6.- Potenciar el suport especialitzat que reben les empreses dels municipis. La Xarxa Metropolitana d'OAEs disposa d'un servei de tiqueting on les empreses ofereixen un servei especialitzat reben assessorament en matèries que superen els coneixements tècnics municipals. S'oferiran l'assessorament a empreses en menys de 4 dies i es potenciarà l'ús d'aquest recurs entre l'entramat empresarial local aquest servei especialitzat. D'aquesta manera, se sol·licita que les empreses interessades en licitar al present Servei, estableixin, com a mínim:

- Mecanismes de difusió dels servei entre les OAEs i les empreses metropolitanas
- Mecanismes de resposta a les necessitats plantejades per les empreses en matèria de l'assessorament especialitzat
- Terminis de resposta
- Per tal de valorar l'expertesa en els assessoraments especialitzats, l'empresa licitant haurà de proporcionar una llistat de matèries amb les que pot assessorar, associat a els recursos humans que haurà d'afegir a l'annex d'aquesta memòria

Atès que es busca que les l'empresa licitant ofereixi atenció especialitzada a les empreses metropolitanas, es requereix que l'entitat estigui acreditada amb certificació de qualitat, governança, impacte social, medioambiental i sostenibilitat tipus ISO 9001, ISO 14001 o B-Corp. S'haurà d'acreditar a l'annex.

S'estableix un mínim de 250 hores anuals d'atenció a l'empresa obligatòria.

L'Empresa adjudicatària es podrà comprometre a incrementar el nombre d'hores anuals d'atenció especialitzada a empreses.

7.- Ús d'eines i recursos digitals comuns a tots els municipis participants per a la gestió de la informació de les empreses usuàries. Amb l'objectiu de registrar les atencions ofertes, la derivació a altres departaments de l'Ajuntament, disposar d'indicadors efectius i oferir un servei de consultes a distància per a empreses (tipus What'sApp Web) que els municipis puguin oferir a les seves empreses, maximitzant aquest ús entre l'entramat econòmic local. Així doncs, la proposta haurà de recollir, almenys:

- Mecanismes de difusió dels servei entre les OAEs i les empreses metropolitanas
- Mecanismes de resposta a les necessitats plantejades per les empreses en matèria de l'assessorament especialitzat
- Terminis de resposta
- Indicadors de gestió. Recollida i integració dels mateixos i periodicitat de devolució d'aquests indicadors d'actuació



8.- Establir, millorar i potenciar les relacions entre l'Àrea de Desenvolupament Social i Econòmic de l'AMB i altres agents supralocals, tals com la FUE de l'Oficina de Gestió Empresarial de la Generalitat, La diputació de Barcelona o qualsevol altra entitat referent en l'atenció a empresarial. Les empreses licitants hauran de llistar, com a mínim:

- Les entitats amb que proposa la relació per part de l'AMB, donant veu als municipis metropolitans
- Les temàtiques i metodologies que s'hauran d'acordar entre les diferents entitats
- La implementació a les OAEs municipals

S'estableix un mínim de 75 hores anuals d'assistència a l'AMB per millora les relacions amb agents supra locals.

L'Empresa adjudicatària es podrà comprometre a incrementar el nombre d'hores anuals de suport en matèria d'assistència a l'AMB.

9.- Formació adreçada al personal municipal

El Programa XMOAE busca la millora en la competència de l'empresa metropolitana. Es considera la formació del personal tècnic imprescindible per aquesta millora, així que la proposta de treball haurà d'incloure una acció formativa de mínim 10 hores anuals per 20 persones.. Les empreses interessades en participar en la licitació hauran de fer una proposta d'un pla formatiu per adequat per al personal participant a les OAEs.

10.-- Fer un cens de serveis d'alta especificitat municipals que es puguin oferir als altres components de la xarxa.

Amb l'objectiu de potenciar la Xarxa metropolitana d'OAEs, i de maximitzar l'ús dels recursos especialitzats i exclusius presents a cada municipi, es proposa la realització d'un cens de recursos existents als municipis metropolitans que es puguin compartir entre els diferents membres de la xarxa. Es demana, doncs, com a mínim:

- Un sistema de detecció d'aquells serveis únics i exclusius presents als municipis metropolitans
- Establir els mecanismes perquè usuaris de tots els municipis puguin accedir a aquests serveis específics
- Proposta de documentació per donar resposta a aquesta necessitat (derivacions, devolució d'informació, convenis...)

