



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT I COL·LABORACIÓ AMB L'AGÈNCIA DE L'HABITATGE DE CATALUNYA EN ACTUACIONS REFERENTS A L'ÀMBIT SOCIOEDUCATIU, MEDIADOR, FORMATIU I DE SUPORT SOCIAL PER A LES FAMÍLIES I COL·LECTIUS SOCIALS USUARIS I BENEFICIARIS D'HABITATGES DE PROTECCIÓ OFICIAL I DE PROMOCIÓ PÚBLICA.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya ("AHC", ara endavant), adscrita al Departament de Territori de la Generalitat de Catalunya, es proposa contractar l'execució del servei per a la confecció i implantació de diferents accions referents a l'àmbit socioeducatiu, mediador, formatiu i de suport social per a les famílies i col·lectius socials usuaris i beneficiaris d'habitatges de protecció oficial i de promoció pública administrats per la pròpia AHC.

1.OBJECTE

És objecte d'aquest plec el servei de col·laboració i intervenció en l'àmbit de l'habitatge social, habilitant un dispositiu d'acció socio-educativa, medidora, formativa i de suport social per a les famílies i col·lectius socials usuaris i beneficiaris d'habitatges de protecció oficial i de promoció pública i dels que administra l'AHC.

Es tracta d'articular un servei que, vinculat a les actuals polítiques i accions en matèria d'habitatge, prevegi i atengui amb eficàcia les problemàtiques socials inherents a la gestió de l'actual parc d'habitatges de protecció oficial i de promoció pública, incorporant-ho a les accions i polítiques d'inclusió social.

2.ÀMBIT

El servei prestat abastarà tot el territori de Catalunya i comprendrà l'actuació en tots els municipis on existeixi parc immobiliari gestionat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Els serveis seran assignats per l'AHC en funció de les necessitats que sorgeixen en cada moment i seran realitzats per un grup de dues persones i un supervisor de la mateixa organització. No disposem d'una previsió exacta del nombre o del territori d'aquests serveis i fins i tot ens podem trobar que hagin de treballar solament en un únic barri, per tant l'Agència anirà encarregant el servei a mesura que es vagi necessitant.

3.DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es farà d'acord amb les condicions tècniques especificades en aquest plec. La metodologia de treball emprada pel personal del prestatari del servei respectarà en tot moment els més alts estàndards de qualitat pel que fa a la competència tècnica i ètica professional i respondrà als requeriments explícits i implícits establerts per l'AHC.



3.1.- Aspectes que caldrà analitzar i desenvolupar per a l'execució del servei:

- Contribuir al desenvolupament i millora de la gestió, especialment pel que fa a la seva adequació a la complexitat dels col·lectius poblacionals atesos en el servei d'habitatge social; col·laborant en els nous models de gestió eficient a l'hora d'afrontar els reptes de les noves necessitats socials.
- Donar resposta a les noves demandes que emergeixen de les actuals polítiques d'habitatge social.
- Desenvolupar actuacions adaptades a diferents necessitats socio-residencials que es prevegin o detectin.
- Planificar amb l'AHC el sistema de coordinació i control sobre els punts relacionats anteriorment i fer un seguiment dels casos atesos, realitzant una reunió de coordinació com a mínim un cop cada mes.

3.2.- Els serveis que s'oferiran als destinataris es concreten en:

- Mediació i intervenció en problemàtiques socio-familiars relacionades amb l'habitatge.
- Acompanyament de nous adjudicataris d'habitatge social.
- Prevenció. Formació dels veïns d'adjudicacions on es poden preveure dificultats d'adaptació, d'ús o de relació comunitària.
- Treball amb les comunitats veïnals. Junes d'escala.
- Diagnòsis socials. Actuació en comunitats de veïns desestructurades.
- Cursos de formació per a l'ús de l'habitatge i la convivència.
- Estudis i diagnòsis de zones amb població amb especials dificultats. Dictàmens i peritatges socials.

4.PERSONAL

Per a la prestació dels serveis s'hauran de tenir els mitjans humans suficients i idonis per portar a terme les tasques esmentades al punt anterior dins l'àmbit territorial de Catalunya.

Tot el personal inclòs en l'oferta i descrit en les posteriors pàgines estarà a càrrec i treballarà sota l'organització i directrius de l'empresa adjudicatària dels serveis

Les empreses licitadores disposaran per a prestar el servei d'un equip amb la configuració mínima següent:



- **Un director del programa** amb dedicació del 50% de la seva jornada, és a dir 19,25 hores setmanals, per aquest contracte, titulat amb carrera universitària vinculada a l'acció social, amb una experiència mínima de dos anys en tasques vinculades a l'acció social.

També haurà de tenir experiència en la gestió d'equips, amb habilitats com a comunicador i formador i amb eficàcia en la resolució de conflictes i presa de decisions. Aquest farà d'interlocutor amb el responsable de l'AHC actuant, si s'escau, com a membre actiu de l'equip social.

Les característiques del perfil professional seran:

- Visió estratègica i global del servei, per assolir els objectius establerts
- Coneixement i experiència en l'àmbit de la mediació
- Capacitat de relació i d'interlocució amb persones i serveis
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari
- Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit
- Motivació pels programes socials
- Flexibilitat horària

- **Dos treballadors** a jornada completa de 35 hores setmanals, amb titulació de grau mig com a Tècnic Social o assimilables, amb una experiència mínima de dos anys en tasques vinculades a l'acció social i com a mínim un d'ells hauria d'estar titulat en Tècniques de Mediació.

Hauran de ser bons comunicadors, tenir capacitat de negociació i de resolució de conflictes i presa de decisions. Estaran sota el comandament del director del programa del servei de l'empresa adjudicatària.

Les característiques del perfil professional seran:

- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió de forma autònoma i proactiva
- Capacitat per a treballar en equip i cooperar amb altres professionals
- Capacitat per a les relacions interpersonals i per generar vincles
- Capacitat d'interlocució amb altres serveis preferentment de caire social
- Coneixements de mètodes de mediació per a la resolució de conflictes
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari
- Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit
- Motivació pels programes socials
- Flexibilitat horària

El prestatari del servei es veurà obligat a complir amb la legislació laboral vigent en matèria de Seguretat Social i Prevenció de Riscos Laborals, així com allò que s'estableixi al conveni del sector en matèria laboral.



5. RECURSOS TÈCNICS

L'empresa adjudicatària del servei aportarà els mitjans tècnics necessaris pel correcte desenvolupament de l'activitat.

El prestatari del servei haurà de disposar com a mínim de:

- Equip informàtic i telefònic individualitzat
- Centraleta de comunicacions

6. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe trimestral amb un resum de totes les actuacions que estigui realitzant o cada vegada que hagi finalitzat un servei. Així mateix haurà de presentar una memòria anual amb un resum de totes les actuacions executades.

A la fi del contracte, l'empresa adjudicatària exportarà tota la informació en un arxiu en format editable (Excel i .XML) que contingui la informació treballada durant l'execució del mateix i/o continguda en les aplicacions informàtiques.

Signatura

Dolors Clopés i Alemany
Directora Operativa de Gestió Patrimonial de l'Habitatge