

**FOMENT DE CIUTAT, SA**

**PLEC DE PRECIPCIIONS TÈCNIQUES PARTICULARS**

**CONTRACTACIÓ HARMONITZADA**

**SERVEIS RELATIUS AL DESPLEGAMENT D'UN EQUIP DE DINAMITZACIÓ, ACOMPANYAMENT I SUPORT A L'OBTENCIÓ I TRAMITACIÓ D'AJUDES A LA REHABILITACIÓ FINANÇATS AMB FONDS DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA DE CONFORMITAT AMB L'ESTABLERT AL REIAL DECRET LLEI 36/2020, DE 30 DE DESEMBRE, AMB MESURES D'EFICIÈNCIA SOCIAL (2025-2026)**

**Lots 1, 2 i 3**

**F240000455 (Lot 1)**

**F240000456 (Lot 2)**

**F240000457 (Lot 3)**

## 1. Objecte del Contracte

L'objecte del present plec és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que corresponen a la contractació dels SERVEIS RELATIUS AL DESPLEGAMENT D'UN EQUIP DE DINAMITZACIÓ, ACOMPANYAMENT I SUPORT A L'OBTENCIÓ I TRAMITACIÓ D'AJUDES A LA REHABILITACIÓ FINANÇATS AMB FONS DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA DE CONFORMITAT AMB L'ESTABLERT AL REIAL DECRET LLEI 36/2020, DE 30 DE DESEMBRE, AMB MESURES D'EFICIÈNCIA SOCIAL (2025-2026). No obstant, l'entitat adjudicatària dels serveis no limitarà la seva actuació a aquest programa d'ajuts, sinó que haurà de col·laborar en la posada en marxa de tot el ventall d'ajuts, subvencions i modalitats de finançament que posi en marxa el Consorci de l'Habitatge de Barcelona en execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència espanyol, finançat amb fons Next Generation de la Unió Europea, i, concretament, el Pla de Rehabilitació de l'Habitatge i Regeneració Urbana

Per tal de facilitar l'accés dels ciutadans als ajuts, el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, en endavant el Consorci, per ell mateix o a través d'una entitat col·laboradora (Foment de Ciutat), impulsarà i introduirà els mecanismes administratius i tècnics que facilitin al màxim els tràmits que hauran de seguir les persones sol·licitants dels ajuts a la rehabilitació. Així mateix, mantindrà en tot moment un control estricte dels ajuts atorgats.

D'acord amb el que precedeix, es considera que l'èxit del programa d'ajuts i subvencions adreçades a la rehabilitació del parc privat existent d'edificis d'habitatges i d'habitatges destinats principalment a residència habitual i permanent pot quedar millor garantit si es constitueix una oficina de rehabilitació municipal (ORM), tal i com estableix el programa 2 de recolzament a les oficines de rehabilitació del reial decret 853/2021 de 5 d'octubre del 2021, actuant com a dinamitzadora i facilitadora dels tràmits que han d'emprendre els interessats per esdevenir beneficiaris dels ajuts i subvencions publicades. Així mateix es coordinarà (a través de la coordinació del programa de rehabilitació, de Foment de Ciutat), amb altres serveis que es desenvolupin i/o gestioni la mateixa Foment de Ciutat, o l'IMHAB.

Per tal d'assolir l'objecte d'aquest contracte, és indispensable comptar amb personal amb capacitat tècnica (rehabilitació edificis, certificació energètica, etc...), de gestió (tramitació d'ajudes i procediment administratiu, etc...), social (acompanyament a les propietats, atenció al públic, etc...) amb competències per atendre de forma adequada als interessats i beneficiari, i perquè puguin realitzar les rehabilitacions necessàries per complir amb els requisits necessaris detallats en les convocatòries d'ajuts a la rehabilitació.

La ciutat de Barcelona ha impulsat la línia de subvencions a nivell d'edifici, de barris, d'habitatges i de projectes/llibre de l'edifici. En relació a la nivell d'edifici, es comptarà

amb altres agents que seran els encarregat de la revisió prèvia i realització d'informes d'idoneïtat tècnica i administrativa prèvia a la sol·licitud de subvencions, així com la validació que s'han executat les obres i s'han assolit els objectius i requisits corresponents. Tant mateix, l'oficina de rehabilitació municipal realitzarà les comprovacions necessàries així com assistirà suport a l'ens competencial. En relació a la línia de barris en l'àmbit del Pla de Barris/habitatges/líbre de l'edifici, els treballs consistiran en realitzar les tasques anteriorment esmentades, en execució de les directrius de Foment de Ciutat.

Es designarà un responsable de contracte, que serà el contacte amb l'empresa licitadora i serà l'encarregat de prendre totes les mesures organitzatives necessàries per tal que es prestin els serveis descrits en aquest plec, incloses:

- Promocionar i donar a conèixer dels ajuts a la rehabilitació.
- Informar de com presentar les sol·licituds de subvencions previstes així com sobre els procediments de fer-ho.
- Resoldre els dubtes que puguin tenir els interessats.
- Comprovar, per compte de FdC, el compliment i l'efectivitat de les condicions o requisits determinats.

Aquesta figura recaurà en la persona coordinadora de cada lot. **essent la persona responsable de contracte i la persona coordinadora de lot la mateixa persona.**

## 2. Execució del Contracte

L'execució de les tasques, s'ajustaran en acord amb el contracte, al Plec de Condicions Particulars, al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars i als annexes restants (si s'escauen). El servei de gestió d'ajudes i la creació de l'oficina de rehabilitació estarà formada per dos lots territorials i un lot jurídic i de suport.

### a. Abast del Contracte:

Aquest servei ha de garantir, en col·laboració amb el personal de FdC, l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (en endavant IMHAB) i el Consorci de l'Habitatge de Barcelona (en endavant CHB) i altres operadors les següents tasques:

- i. Amb caràcter general l'entitat adjudicatària del contracte haurà d'executar, per compte i encàrrec de FdC, les funcions següents:
  - i. Promocionar i donar a conèixer entre els potencials interessats les

subvencions del programa de rehabilitació d'elements comuns en edificis d'habitatges dels ajuts a la rehabilitació d'habitatges convocats pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona i regulades per **Real Decret 853/2021, de 5 d'octubre de 2021**, així com del ventall d'ajuts, subvencions i modalitats de finançament que posi en marxa l'IMHAB i el CHB en execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència espanyol, finançat amb fons Next Generation de la Unió Europea, i, concretament, el Pla de Rehabilitació de l'Habitatge i Regeneració Urbana.

- ii. Informar als potencials interessats sobre la possibilitat de presentar les sol·licituds de subvencions previstes en les bases reguladores esmentades, així com sobre les vies que han de permetre accedir a la resta d'ajuts, subvencions i modalitats de finançament que posi en marxa el CHB en execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència espanyol, finançat amb fons Next Generation de la Unió Europea, i, concretament, el Pla de Rehabilitació de l'Habitatge i Regeneració Urbana.
- iii. Resoldre els dubtes que puguin tenir els interessats sobre la tramitació del procediment per a l'atorgament dels ajuts, subvencions i finançament de continua referència.
- iv. En la línia de Barris en l'àmbit del Pla de Barris d'ajuts, comprovar, per compte de FdC, el compliment i l'efectivitat de les condicions o requisits determinants per a rebre les subvencions, els ajuts i el finançament esmentats, així com la realització de l'acompanyament en la gestió dels ajuts, facilitant els impresos i el compliment de la finalitat que determina l'atorgament. En la línia d'edificis aquesta tasca es realitzarà en col·laboració amb els agents responsables de realitzar-ho.
- v. Sotmetre la seva actuació a la direcció i coordinació dels responsables designats per FdC.
- vi. Establir els mecanismes que es posen a disposició de a FdC per al seguiment i l'avaluació continua de l'assoliment d'objectius del pla de difusió.

En concret l'entitat adjudicatària haurà d'executar el següent, de conformitat amb allò exposat a la proposició presentada en el marc de la present licitació:

**1. Acompanyament als interessats en el procés establert per a la obtenció dels ajuts a la rehabilitació d'habitatges convocats pel Consorci de l'Habitatge de**

**Barcelona i regulades per les bases Reguladores descrites en el Reial Decret 853/2021, de 5 d'octubre de 2021 així com del ventall d'ajuts, subvencions i modalitats de finançament que posi en marxa l'IMHAB en execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència espanyol, finançat amb fons Next Generation de la Unió Europea, i, concretament, el Pla de Rehabilitació de l'Habitatge i Regeneració Urbana:**

- a. En el marc establert per les bases reguladores, l'adjudicatària del contracte haurà d'assistir i acompanyar als interessats en el procés que els ha de permetre sol·licitar l'accés als ajuts, subvencions i finançament de referència. A aquests efectes i sempre que l'assistència sol·licitada guardi relació amb les zones definides en els lots adjudicats a l'adjudicatària:
- i. Diferenciar els tipus d'ajuts, subvencions i modalitats de finançament (en base el **Real Decreto 853/2021, de 5 d'octubre de 2021 i les convocatòries corresponents**) i assignar la seva difusió preferent en funció dels grups de potencials interessats identificats prèviament. A part de la ciutadania caldrà incorporar també els col·legis professionals, API's, els potencials Gremis, etc...
  - ii. S'haurà d'atendre a tots els interessats que demanin la seva assistència, ja sigui directament o per remissió de l'IMHAB/Ajuntament de Barcelona.
  - iii. Aquesta assistència es produirà a l'oficina de rehabilitació municipal d'atenció a la ciutadania.
  - iv. En el cas de les convocatòries a nivell edifici (excepte p4 i p5), l'assistència que s'ofereix als interessats és voluntària per a aquests i la seva acceptació o prestació en cap cas suposa un requisit necessari per esdevenir beneficiari de qualsevol dels ajuts, subvencions i finançament referits anteriorment. A la línia de barris en l'àmbit del PdB si que serà obligatori tramitar els ajuts via la ORM així com la tramitació dels P4 i P5 de tota la ciutat.
  - v. Aquesta assistència pot tenir per objecte el següent:
    - Donar informació tècnica, econòmica i jurídica especialitzada sobre les característiques dels ajuts, les subvencions i el finançament interessats.
    - Ajudar a completar la documentació prevista als procediments establerts per accedir o sol·licitar els ajuts, les subvencions i el finançament interessats (línia barris).
    - Acompanyar als interessats durant la tramitació dels procediments esmentats, solucionant els dubtes que puguin sorgir i ajudant-los a atendre els requeriments d'informació que rebien de les autoritats competents(línia barris)
  - vi. En el procés d'acompanyament o assistència als interessats,

- l'adjudicatària en cap cas podrà substituir o suplir l'actuació dels interessats, els quals seran els únics responsables dels documents que presentin i de les actuacions que realitzin en el procés de sol·licitud d'accés als ajuts, subvencions i finançament referits.
- vii. En tot cas, l'adjudicatària serà la única responsable envers els interessats dels perjudicis que els ocasioni en l'execució de les tasques objecte del present contracte.
  - viii. Adscriure els mitjans personals i materials previstos en aquest PPT a l'execució de les tasques d'assistència i acompanyament previstes anteriorment.
  - ix. Coordinar-se amb el servei de captació de beneficiaris, que posi en marxa el CHB en el marc de l'execució dels programes d'ajuts referits o altres serveis relacionats.
  - x. L'assistència prestada per l'adjudicatària als interessats es regirà pels següents principis:
    - ✓ No discriminació, de manera que tots els interessats hauran de ser tractats de la mateixa manera, amb independència del seu origen, condició, veïnatge o nivell de renda.
    - ✓ Neutralitat administrativa, de manera que l'assistència prestada per l'Adjudicatària no genera cap dret o expectativa sobre el resultat de la tramitació dels documents en els que l'adjudicatària hagi intervingut.
    - ✓ Transparència, de manera que tots els interessats tenen dret a conèixer quina és la funció de l'adjudicatària i quin és el fonament tècnic o jurídic de les seves recomanacions i assistència.
  - xi. Complir amb el codi de conducta en les relacions amb la ciutadania que a aquests efectes queda incorporat com a Annex núm. 1 d'aquest PPT.
  - xii. Seguir les indicacions i instruccions que a aquestes efectes Foment de Ciutat transmeti a l'adjudicatària.

**2. Col·laboració amb Foment de Ciutat i l'IMHAB/Consorti durant la tramitació dels procediments per a l'atorgament dels ajuts a la rehabilitació d'habitatges convocats pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona i regulades per les bases publicades en el Reial Decret 853/2021, de 5 d'octubre de 2021, així com del ventall d'ajuts, subvencions i modalitats de finançament que posi en marxa el Consorci en execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència espanyol, finançat amb fons Next Generation de la Unió Europea, i, concretament, el Pla de Rehabilitació de l'Habitatge i Regeneració Urbana. A aquests efectes i sempre que la col·laboració faci referència a habitatges ubicats dins els lots adjudicats a l'adjudicatària:**

De forma general:



- a. En marc establert per les bases, l'adjudicatària haurà d'assistir a Foment de Ciutat i a l'IMHAB/Consorti en el procés de comprovació del compliment dels requisits i condicionants tècnics que poden donar accés als ajuts, subvencions i finançament referits anteriorment, en col·laboració amb els organismes corresponents. En cap cas, es podrà prestar assistència en relació a la documentació en la que hagi intervingut l'adjudicatària en execució de les tasques descrites en aquest plec.
- b. Aquesta assistència tindrà en tot cas caràcter tècnic i mai podrà condicionar l'adopció, per part dels òrgans competents, dels actes administratius que formen part del procediment per a l'atorgament dels ajuts, subvencions i finançament referits.
- c. L'adjudicatària haurà d'evitar els conflictes d'interessos i informar en tot cas als responsables de Foment de Ciutat i de l'IMHAB quan aquests sol·licitin la seva assistència en relació a interessats o documentació que es trobi vinculada a alguna de les tasques descrites en aquest plec
- d. Adscriure els mitjans personals i materials previstos en aquest PPT a l'execució de les tasques d'assistència previstes anteriorment.
- e. Seguir les indicacions i instruccions que a aquests efectes de Foment de Ciutat transmeti a l'adjudicatària.

**De forma específica (no exhaustiu):**

- a. Línia Edificis
  - a. Revisió de la documentació necessària un cop rebuda la sol·licitud de subvenció registrada oficialment
  - b. Revisió documental d'expedients un cop finalitzada l'obra prevista així com possibles verificacions
  - c. Suport a la tramitació i documentació administrativa. (P4 i P5)
- b. Línia Barris
  - a. Rebuda de les sol·licituds prèvies de les comunitats o propietats
  - b. Gestió de requeriments documentals
  - c. Gestió de requeriments tècnics
  - d. Introducció de les dades als programes informàtics establerts
  - e. Tramitació dels informes d'idoneïtat administratius inicials
  - f. Tramitació dels informes d'idoneïtat tècnics inicials
  - g. Revisió de la documentació necessària un cop rebuda la sol·licitud de subvenció registrada oficialment

- h. Tramitació dels informes d'inicis d'obres
- i. Gestió de requeriments documentals finals
- j. Gestió de requeriments tècnics finals
- k. Tramitació dels informes d'idoneïtat administratius finals
- l. Tramitació dels informes d'idoneïtat tècnics finals
- m. Suport a la tramitació i documentació administrativa. (P1, P4 i P5)
- n. Revisió, in situ, de l'execució de les obres (fase tancament) en el percentatge d'obres que es concreti.

Igualment caldrà adequar al llarg de la vigència del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats i modificacions que puguin produir-se en la intervenció com d'altres circumstàncies que aconsellin, per part de Foment de Ciutat SA, definir noves línies d'actuació i treballs amb d'altres nous programes relacionats amb la rehabilitació.

### 3. Model de relació de l'entitat adjudicatària amb FOMENT DE CIUTAT.

El model de relació entre l'adjudicatària i Foment de Ciutat es basa en els següents principis, els quals hauran de ser desenvolupats de conformitat amb allò exposat a la proposició presentada en el marc de la present licitació:

#### 1. Transparència:

L'adjudicatària haurà de donar accés a Foment de Ciutat i a l'IMHAB al resultat de totes les actuacions que realitzi en execució del contracte. A aquests efectes, haurà de facilitar a Foment de Ciutat i a l'IMHAB tota la informació que aquest li demani.

Per facilitar aquesta informació, l'adjudicatària haurà de treballar amb les aplicacions informàtiques que compleixin amb les funcions següents:

- Generació d'evidències documentals sobre les tasques realitzades en execució del contracte. Totes les tasques executades hauran de quedar suficientment documentades i arxivades convenientment.
- Facilitar la consulta i l'accés a la documentació i informació arxivada (excloent l'expedient administratiu de subvenció) a través de l'aplicació informàtica.
- Informar als interessats sobre l'estat de la tramitació de les seves sol·licituds. Aquesta informació haurà de coordinar-se amb la que es pugui obtenir a través de les seues electròniques de les Administracions i



- organismes que intervenen en la tramitació dels ajuts de referència.
- L'accés en tot moment a informació i/o documentació actualitzada.

## 2. Rendiment de comptes:

A través de l'aplicació informàtica prevista a l'epígraf anterior (i d'altres que es puguin generar), l'adjudicatària haurà d'informar periòdicament sobre el resultat de la seva actuació. Així mateix, Foment de Ciutat i l'IMHAB farà seguiment específic de les sol·licituds dels interessats tramitades en les que hagi intervingut l'adjudicatària.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà d'informar a Foment de Ciutat i a l'IMHAB del següent:

Pel que fa a l'oficina de rehabilitació:

- El nombre de persones ateses.
- El de trucades gestionades
- El nombre de correus gestionats
- Temps de resposta a les preguntes rebudes
- El nivell de satisfacció de les persones ateses, de conformitat amb les enquestes que a aquests efectes prepari l'adjudicatària o els responsables de les oficines de rehabilitació corresponents.
- El resultat de les accions informatives executades en relació a l'augment de les sol·licituds presentades pels interessats.
- Els suggeriments, propostes de millora, denúncies i/o reclamacions rebuts sobre els serveis prestats per l'adjudicatària.
- Quadres de seguiment específics per programa (identificació expedient, darrer contacte, estat de situació i observacions)

Pel que fa a l'acompanyament als interessats en el procés establert per a la obtenció dels ajuts:

- El nombre d'actuacions, la seva naturalesa i la identitat dels seus destinataris.
- El nombre de sol·licituds que els interessats han presentat amb l'assistència de l'adjudicatària.
- El nivell de satisfacció de les persones ateses, de conformitat amb les enquestes que a aquests efectes prepari l'adjudicatària o l'IMHAB.
- Així mateix, s'haurà d'informar del número d'expedient o qualsevol altra referència que permeti identificar l'estat de la tramitació de les sol·licituds presentades pels interessats amb l'assistència de l'adjudicatària.

- Els suggeriments, propostes de millora, denúncies i/o reclamacions rebuts sobre els serveis prestats per l'adjudicatària.

Pel que fa a la col·laboració amb Foment de Ciutat i l'IMHAB/ConSORCI durant la tramitació dels procediments per a l'atorgament dels ajuts:

- El nombre d'actuacions executades, la seva naturalesa i la identificació de l'expedient al qual corresponen.
- El resultat dels expedients tramitats amb l'assistència de l'adjudicatària.

Tota aquesta informació haurà de ser accessible per Foment de Ciutat i l'IMHAB/ConSORCI a través de l'aplicació informàtica referida anteriorment i haurà d'interrelacionar-se per permetre a l'adjudicatària i a l'IMHAB/ConSORCI la identificació de possibles conflictes d'interessos.

#### 4. Lloc i temps de prestació del servei

Actualment l'Oficina de rehabilitació municipal es troba situada al carrer Pujades 360, compta amb els recursos i espais necessaris per al correcte acompliment de les tasques a realitzar. Tot en acompliment de les normes legals que regulen l'activitat objecte del contracte.

El servei es realitzarà durant tota la vigència del contracte executant els treballs descrits al present document.

El termini per a dur a terme els treballs objecte de contractació s'estableix en: NOU (9) MESOS o fins que finalitzi el pressupost d'adjudicació. Es podrà prorrogar fins a un màxim addicional de 9 mesos.

#### 5. ORGANITZACIÓ I SERVEI

##### 5.1 Documents i programa a elaborar per l'adjudicatari:

- a) Metodologia del treball.

La proposta metodològica mínima dels treballs a realitzar, entre altres, inclourà obligatòriament l'anàlisi acurat dels següents aspectes:

- Metodologia de motivació, captació i execució d'obres amb les Comunitats de propietaris/es de l'àmbit del Pla de Barris, amb la limitació temporal actual que les

obres han de finalitzar el juny del 2026.

- Estratègia i planificació de treball intern de millora de la revisió documental dels expedients de subvenció, seguiment i mecanismes de control eficaços amb temps de treball reduïts.
- Propostes de formació desenvolupades, sobre l'atenció al públic, la correcció pública, l'atenció telefònica i el procediment administratiu del sector públic.

#### b) Aspectes transcendents

La proposta d'identificació i millora dels aspectes transcendents propis del servei a prestar, com de les solucions proposades, entre altres que es puguin identificar, inclourà obligatòriament l'anàlisi acurat dels següents aspectes:

- Organització del personal del servei
- Organització de les funcions i responsabilitats

## 5.2 Recursos humans i dedicacions

Es demana flexibilitat i capacitat d'adaptació als canvis d'escenari de gestió que es puguin produir; capacitat d'avançar-se als problemes i prendre les mesures per afrontar-los de manera positiva i provocar el canvi desitjable; capacitat de treballar en equips pluridisciplinaris i en sortir de les àrees de confort pròpies de la disciplina concreta; capacitat per treballar en el mateix territori, posant l'atenció en les persones sol·licitants de subvenció; i, finalment, proactivitat, autonomia i iniciativa.

Per la realització de les tasques descrites anteriorment, serà necessari personal suficientment qualificat per desenvolupar les necessitats mencionades, amb la dedicació que s'indica a la documentació de licitació. El present plec s'organitza amb dos lots amb assignació territorial i un tercer lot jurídic.

## 2 Lots territorials

Àmbit d'actuació:

Lot 1: Ciutat Vella; Sants-Montjuïc; Sarrià - Sant Gervasi Sant Andreu; Sant Martí

Lot 2: Eixample; Les Corts; Gràcia; Horta-Guinardó; Nou Barris

La persona de **Responsable de contracte** necessàriament haurà de disposar d'una

formació de llicenciat o equivalent en ciències socials, i comptar amb una experiència mínima de 3 anys en la direcció i coordinació d'equips de treball.

El personal **Tècnic** haurà d'estar format per arquitectes tècnics o superiors amb una experiència mínima de tres anys en obres de rehabilitació en edificis d'habitatges i un bagatge social així com en l'eficiència energètica dels edificis i dels habitatges. Caldrà interactuar amb la resta de l'equip social i de gestió i estaran sota la coordinació de la persona responsable de contracte/lot.

El personal de **l'equip de tramitació** haurà d'estar format pels perfils previstos a la documentació de licitació.

### **Lot 3: jurídic**

Àmbit d'actuació: Tota Barcelona

El suport **Legal** haurà d'estar format per un llicenciat en dret o equivalent i amb formació econòmica, amb una experiència mínima de tres anys en suport i assessorament, vinculat amb qüestions d'habitatge així com el personal descrit en el plec administratiu. Aquest lot haurà de realitzar tasques de suport als lots territorials, coordinat per FdC, així tasques de suport (documental, administratiu, de gestió, redacció d'informes, recollida de dades, etc...) al responsables de rehabilitació municipal.

### **En general**

L'experiència de la totalitat dels integrants dels equips proposats, caldrà acreditar-la mitjançant la presentació dels "curriculum vitae". Foment Ciutat SA podrà sol·licitar l'acreditació fefaent (certificats de bona execució) de qualsevol dels aspectes que hi figurin. Es podran proposar persones amb titulacions i experiència superiors a les indicades.

L'empresa adjudicatària aportarà el personal indicat en la seva oferta. Així mateix haurà de tenir la capacitat per a què, en cas de produir-se anomalies o emergències (sobre les quals estarà prèviament instruït), pugui garantir el reforç del servei.

L'organització i la coordinació interna de cada lot, així com la potestat disciplinària del personal de l'equip correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària essent la persona responsable de contracte facultada per aquestes funcions. L'adjudicatari garantirà

l'adequació dels treballadors als horaris que requereix el programa de rehabilitació, fonamentalment en el que té a veure amb les reunions amb les comunitats de veïns, punts informatius, horari d'atenció telefònica, etc...

Tota nova incorporació de personal en el servei, es realitzarà previ acord amb Foment de Ciutat SA. Tot el personal assignat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest personal i Foment de Ciutat SA existeixi cap vincle de dependència laboral. Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a Foment de Ciutat SA i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret. Totes les dietes, desplaçaments, assegurances i material necessari per poder desenvolupar les tasques que s'encomanen seran a càrrec de l'adjudicatari.

### **5.3 Auditoria de la prestació dels serveis**

Foment de Ciutat, SA podrà, en qualsevol moment, auditar la prestació del servei als efectes de verificar l'adequat compliment de la prestació contractada tant en horaris, servei, requeriments tècnics. En cas que s'observin greus i/o reiterades deficiències en la prestació Foment de Ciutat, SA podrà resoldre el contracte amb confiscació de la garantia definitiva.

### **5.4 Recursos Materials**

Foment de Ciutat, SA posarà a disposició de l'adjudicatària l'espai de treball propi el mobiliari, l'equip informàtic (a efectes de garantir al connectivitat) necessari per que l'equip humà pugui desenvolupar les tasques descrites al present plec i proposades en l'oferta, targetes de visita genèriques.

### **5.5 Responsable del Contracte**

Foment de Ciutat SA podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'adjudicatari, que restarà obligat, la substitució de la persona assignada a aquest servei com a responsable de contracte/lot, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats, i l'adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció.

També podrà sol·licitar canvis en el personal que presta el servei en cas que tingui constància de problemes de conducta o d'execució del treball.

## 6. RELACIONS ENTRE FOMENT DE CIUTAT SA I L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària designarà un/a responsable de contracte, qui el representarà front a Foment de Ciutat SA i **disposarà en tot cas de les atribucions necessàries que li permetin implementar les instruccions rebudes** del Responsable de Contracte per part de Foment de Ciutat SA.

- Les relacions entre Foment de Ciutat SA i l'adjudicatari es realitzaran entre el responsable del contracte del primer i el representant designat per l'adjudicatari com a responsable de contracte/lot.
- Foment de Ciutat SA podrà, en qualsevol moment, a través del seu responsable, donar instruccions el responsable de contracte per tal que ho traslladi al personal a càrrec de l'adjudicatari qüestions relatives a la prestació del servei per part de l'equip de seguiment i la seva coordinació efectiva.
- Les ordres i directrius seran emeses únicament pel representant designat per l'adjudicatari (responsable de contracte), qui serà el responsable de regular l'organització i qualsevol mena d'incidència en relació al personal de l'adjudicatari.
- El seguiment i supervisió del personal de l'adjudicatari encarregat de l'execució dels serveis serà tasca del representant de l'adjudicatari en cap cas realitzarà aquesta funció personal de Foment de Ciutat SA.
- En tot cas les ordres i directrius de l'adjudicatari hauran de ser aquelles que siguin escaients per tal de donar compliment a les obligacions contractuals i a les prioritats i calendari indicat pel responsable del contracte.
- Setmanalment, el responsable del contracte de Foment de Ciutat SA i els/les responsables de contracte designat per l'adjudicatari de cada lot es reuniran. Els/les responsables de contracte aixecarà acte de les reunions (rotativament). En aquesta acta, s'inclourà les noves tasques encomanades a realitzar, l'estat de situació de la setmana anterior, entre d'altres.
- El representant de l'adjudicatària s'encarregarà de l'organització del l'equip de treball, aquestes tasques inclouran entre d'altres:
  - o Control i gestió del personal destinat per l'adjudicatari del servei (vacances, baixes, permisos, substitucions, horaris, organització, sol·licituds de material... etc).
  - o Emissió d'ordres directes al personal destinat per l'adjudicatari.
  - o Adopció de la metodologia i organització escaient pel compliment de



- l'objecte del contracte.
- Control d'incidències.
  - Elaboració del resum setmanal i propostes de millora del servei.

El personal de l'adjudicatària haurà d'estar correctament acreditat com a personal de l'empresa adjudicatària (targetes, correu electrònic, etc.) L'adjudicatari serà responsable de mantenir acreditat al personal de l'empresa adjudicatària i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar al seu personal d'aquests elements.

L'adjudicatària haurà d'assegurar la capacitat de mobilitat arreu de la ciutat de Barcelona del seu personal, per mitjans propis o de l'empresa adjudicatària.

El Responsable de contracte de Foment de Ciutat SA podrà comunicar l'existència d'incoherències, mancances o defectes en el projecte o la comunicació entre Foment de Ciutat SA i adjudicatari, aquets darrer haurà d'adoptar les mesures escaients per tal de donar una adequada solució.

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatari està obligat al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

## **7. TRACTAMENT DE DADES PER PART DE TERCERS.**

En cas de tractament de dades de caràcter personal, el contractista es compromet a complir estrictament amb les normes de seguretat establertes.

En aquest sentit, es compromet de forma expressa a:

- Utilitzar les dades de caràcter personal a les que tingui accés, únicament i exclusiva, per complir amb les seves obligacions contractuals.
- Observar i adoptar les mesures de seguretat que siguin necessàries per a assegurar la confidencialitat, el secret i la integritat de les dades de caràcter personal a les que tingui accés, així com establir en el futur les mesures que siguin exigides per la legislació destinades a preservar el secret, la confidencialitat i la integritat en el tractament de les dades personals.
- No cedir en cap cas a tercers les dades personals a les que tingui accés, ni tan sols a efectes de conservació.

- Destruir les dades cedides una vegada finalitzada la vigència d'aquest contracte.

Les obligacions establertes per a l'adjudicatari en aquesta clàusula seran obligatòries per als seus empleats, els seus col·laboradors, i els seus subcontractistes. L'adjudicatari respondrà directament davant Foment de Ciutat SA si aquestes obligacions fossin incomplertes.

Finançat per



## Annex 1 Codi Conducta

- **Igualtat:** garantiran la igualtat de tracte de totes les persones, evitant tota discriminació per raó de naixement, origen racial o ètnic, gènere, sexe, orientació sexual, religió o conviccions, opinió, discapacitat, edat o qualsevol altre circumstància i actuant sempre de manera objectiva
- **Imparcialitat:** actuaran de forma legítima i adoptaran les decisions amb imparcialitat, informant-se i abstenint-se en casos de conflicte d'interès.
- **Exemplaritat:** actuaran d'acord amb el principi de lleialtat i bona fe amb l'Ajuntament, contribuint al prestigi, la dignitat i la imatge de la institució, sense adoptar conductes o actituds que puguin perjudicar aquesta imatge i sense acceptar avantatges i vetllar per un tracte igualitari.
- **Qualitat del tracte:** Escoltant, amb correcció, empatia, amabilitat i sensibilitat, i atenent especialment el grau de vulnerabilitat de les persones, les raons dels ciutadans en la defensa dels seus interessos i acollint les seves demandes
- **Respecte:** tractaran a totes les persones de manera respectuosa i amb la cortesia deguda i amb la deguda consideració.
- **Confiança pública:** es comportaran sempre de tal manera que aquestes puguin confiar en la integritat, la imparcialitat i l'eficàcia en les seves actuacions.
- **Proximitat:** adequaran les actuacions a les necessitats i particularitats de les persones i el territori.
- **Informació:** respondre amb celeritat les necessitats ciutadanes i proporcionar tota la informació derivada de les actuacions.

Finançat per



## Annex 2 Principis del servei

1. Participació activa a les reunions setmanals (o quinzenals) de seguiment de impulsada per Foment de Ciutat SA.
2. Elaboració de les propostes d'informes/memòries de l'estat de gestió del programa amb una periodicitat mensual/semestral/anual i d'incidències quan sigui el cas.
3. Elaboració de propostes de millora de comunicació.
4. Creació de sistemes d'avaluació d'accions relacionant-se amb els agents que realitzin avaluacions.
5. Seguiment de tots les actuacions a partir d'un programa informàtic o similar unificat (proporcionat per l'adjudicatari) i únic que incorporarà la totalitat d'indicadors, dades, informes, resultats i processos del conjunt de les accions iniciades, evitant la multiplicació de documents de seguiment. Aquestes dades hauran d'estar actualitzades com a mínim setmanalment.
6. Treball coordinat, si s'escau amb els serveis municipals existents en el territori. Aquest funció serà coordinada i supervisada pel coordinador dels programes (FdC).
7. Participació en les reunions de veïns i de propietaris de la comunitat facilitant informació i assessorant quan als serveis i ajuts dels que poden gaudir.
8. Elaboració de les propostes d'informes de l'estat de gestió de l'actuació amb una periodicitat mensual i d'incidències quan sigui el cas.