



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA GESTIÓ DEL SERVEI D'AJUTS A L'HABITATGE.

1

1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

Un dels principals serveis municipals en la lluita contra l'exclusió residencial i els desnonaments es concreta en la tramitació de les diferents línies de prestacions i/o subvencions per al pagament de les rendes de lloguer i les quotes d'amortització hipotecària amb la finalitat de poder mantenir l'habitatge destinat a residència habitual i permanent.

El Servei d'Ajuts a l'Habitatge de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge té com a finalitat donar compliment a l'exercici de l'activitat de foment en matèria d'ajuts i prestacions al lloguer d'habitatges i gestionar integralment les bosses d'habitatge social, amb la facultat d'aprovació de tots els instruments de planificació, programació, gestió i execució necessaris per a la seva efectivitat.

L'any 2024, els ajuts existents són els següents: prestacions per al pagament del lloguer, prestacions d'especial urgència (deute lloguer, deute quotes d'amortització i ajut a les persones desnonades), subvencions per al pagament del lloguer, bo lloguer jove, subvencions per al pagament del cost del lloguer dels habitatges obtinguts del mercat privat, compensació a les persones propietàries i arrendadores afectades per la suspensió extraordinària dels procediments de desnonament i dels llançaments per a persones econòmicament vulnerables sense alternativa residència, prestacions econòmiques d'urgència social derivades de la mediació a la ciutat de Barcelona, prestacions per al pagament del lloguer a la ciutat de Barcelona, subvencions per a la inclusió d'habitatges al programa de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de la ciutat de Barcelona i subvencions a entitats gestores d'habitatges del mercat privat destinats a facilitar l'accés a l'habitatge a persones que es troben en situació d'emergència social i econòmica, i risc d'exclusió residencial.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars és d'aplicació al conjunt de línies d'ajuts al pagament del lloguer i de la hipoteca que depenen de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge.

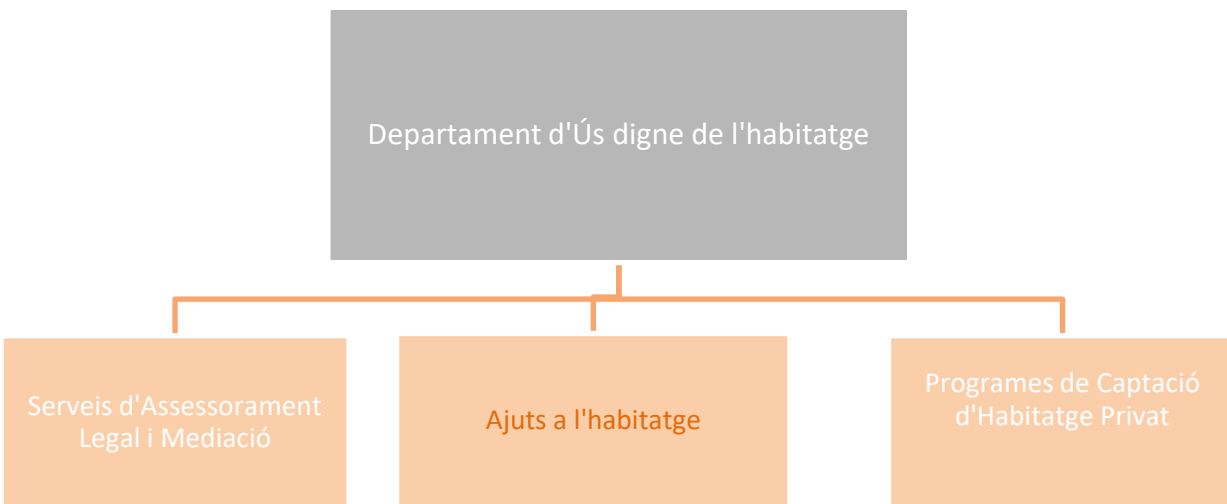
3. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la prestació del Servei d'Ajuts a l'Habitatge, amb abast a tota la ciutat de Barcelona, relatiu a les prestacions i/o subvencions per al pagament del lloguer i les quotes d'amortització hipotecària existents i aquells altres ajuts que s'impulsin des de l'administració local, autonòmica i/o estatal.

A més, en el marc de col·laboració amb d'altres departaments municipals i autonòmics que treballin per un millor accés a l'habitatge, el servei assumirà aquelles tasques que s'emmarquin en l'objectiu del present plec.

Així mateix, aquest servei es coordinarà amb d'altres que desenvolupi el Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

També és objecte d'aquest contracte, la incorporació d'objectius d'eficiència social, des del vessant dels drets laborals (manteniment de les condicions del conveni, salaris justos, estabilitat de la plantilla) i dels drets socials (igualtat de gènere, conciliació corresponsable del temps) per tal que la seva adopció voluntària per part de les empreses licitadores, i conseqüent valoració, aportin un valor afegit a l'execució del contracte.



4. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de 2 anys, a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte o de la data que en aquest es determini.

El contracte podrà ser prorrogat fins a un màxim de dos anys més, per períodes màxims anuals, de conformitat amb el que estableix la legislació vigent.

5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I ACTUACIONS A DESENVOLUPAR

5.1. OBJECTIU DEL SERVEI

L'objectiu general del servei és el de facilitar el pagament del lloguer o de les quotes hipotecàries dels habitatges que constitueixen el domicili habitual i permanent d'aquells col·lectius amb ingressos baixos o moderats, el cost de l'habitatge dels quals els pot situar en risc d'exclusió social i residencial o pot dificultar el seu procés d'inserció social.

El Servei d'Ajuts a l'Habitatge desenvoluparà la seva activitat d'acord amb la normativa reguladora de cada línia d'ajut.

5.2. MARC NORMATIU

Aquest contracte s'engloba dins el Programa d'Actuació de la Direcció Tècnica per a l'Ús digne de l'Habitatge i s'emmarca dins el següent context normatiu:

- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.
- Reial Decret 42/2022, de 18 de gener, pel qual es regula el "Bono al alquiler joven y el Plan Estatal de Vivienda 2022-2025".
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, modificada per la Llei 5/2007, de 4 de juliol, de mesures fiscals i financeres.
- Text refós de la Llei de finances públiques de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 3/2002, de 24 de desembre.



- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, modificada per la Llei 10/2011, de 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.
- Llei 5/2012, de 20 de març, de mesures fiscals, financeres, administratives i de creació de l'impost sobre les estades en establiments turístics.
- Ordre MAH/402/2009 de 5 d'agost, per la qual es regulen les prestacions permanents per al pagament del lloguer.
- Resolució de 10 de gener de 2024, per la qual s'estableix el procediment de control i verificació del compliment dels requisits per al manteniment, per a l'exercici 2024, les prestacions permanents per al pagament del lloguer, obtingudes a l'empara de l'Ordre MAH/402/2009, de 5 d'agost per la qual es regulen les prestacions permanents per al pagament del lloguer, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- RESOLUCIÓ TES/402/2024, de 14 de febrer, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió, en règim de concurrència competitiva, de les subvencions per al pagament del lloguer o preu de cessió d'habitatge o habitació.
- RESOLUCIÓ TER/757/2024, de 12 de març, de modificació de la RESOLUCIÓ TES/402/2024, de 14 de febrer, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió, en règim de concurrència competitiva, de les subvencions per al pagament del lloguer o preu de cessió d'habitatge o habitació.
- RESOLUCIÓ TER/504/2024, de 20 de febrer, per la qual s'obre la convocatòria per a la concessió, en règim de concurrència competitiva, de les subvencions per al pagament del lloguer o preu de cessió d'habitatge o habitació per a l'any 2024 per a persones que tinguin 65 anys o més o que tinguin 35 anys o menys.
- RESOLUCIÓ TER/1138/2024, de 4 d'abril, per la qual s'obre la convocatòria per a la concessió, en règim de concurrència competitiva, de les subvencions per al pagament del lloguer o preu de cessió d'habitatge o habitació per a l'any 2024 per a persones que tinguin 36 a 64 anys.
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.
- Resolució TER/4481/2023, de 21 de desembre, per la qual s'estableixen les condicions d'accés a les prestacions econòmiques d'especial urgència per afrontar situacions d'emergències en l'àmbit de l'habitatge i el procediment per concedir-les.
- Resolució TES/2464/2020, de 23 de setembre, per la qual s'estableix el procediment de control i verificació de compliment dels requisits per a la renovació de la prestació complementària per donar continuïtat al pagament del lloguer i la prestació per atendre situacions de pèrdua de l'habitatge, obtingudes a l'empara de la Resolució TES/1969/2019, de 12 de juliol, per la qual s'estableixen les condicions d'accés a les prestacions econòmiques d'especial urgència de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (només per sol·licituds presentades a l'empara d'aquesta Resolució i no resoltes a l'entrada en vigor de la Resolució TER/4481/2023, quan el ciutadà s'hi oposi).
- Resolució TES/126/2021, de 15 de gener, per la qual s'estableixen les condicions d'accés a les prestacions econòmiques d'especial urgència per afrontar situacions d'emergències en l'àmbit de l'habitatge i el procediment per concedir-les (només per sol·licituds presentades a l'empara d'aquesta Resolució i no resoltes a l'entrada en vigor de la Resolució TER/4481/2023, quan el ciutadà s'hi oposi).



- RESOLUCIÓ DSO/1422/2022, d'11 de maig, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de les subvencions del Bo Lloguer Jove.
- RESOLUCIÓ DSO/1650/2022, de 26 de maig, per la qual s'obre la convocatòria per a la concessió de les subvencions del Bo Lloguer Jove.
- Resolució TER/4420/2023, de 22 de desembre, per la qual s'estableixen les bases reguladores per a la concessió, en règim de concurrència pública no competitiva, de les subvencions per al pagament del cost del lloguer dels habitatges obtinguts del mercat privat per destinar-los a les persones en situació d'emergència econòmica i social, i risc d'exclusió residencial.
- Resolució TER/214/2024, de 25 de gener, per la qual s'obre la convocatòria per a la concessió, en règim de concurrència pública no competitiva, de les subvencions per al pagament del cost del lloguer dels habitatges obtinguts del mercat privat per destinar-los a les persones en situació d'emergència econòmica i social, i risc d'exclusió residencial.
- RESOLUCIÓ DSO/2485/2021, de 26 de juliol, per la qual s'estableix el procediment per al reconeixement de la compensació a les persones propietàries i arrendadores afectades per la suspensió extraordinària dels procediments de desnonament i dels llançaments per a persones econòmicament vulnerables sense alternativa residencial.
- Text refós de les Bases reguladores per a la concessió de les prestacions econòmiques d'urgència social per al manteniment de l'habitatge de lloguer i per a les derivades de la mediació a la ciutat de Barcelona (DOGC 9112 de 29 de febrer de 2024 i BOPB 27 de febrer de 2024).
- Convocatòria plurianual de l'any 2024 per a la concessió de les prestacions econòmiques d'urgència social derivades de la mediació a la ciutat de Barcelona, amb càrrec als pressupostos dels anys 2024, 2025 i 2026 (DOGC 9128 de 22 de març de 2024 i BOPB de 19 de març de 2024).
- Text refós de les Bases reguladores per a la concessió de les prestacions per al pagament del lloguer a la ciutat de Barcelona (DOGC 9112 de 29 de febrer de 2024 i BOPB 27 de febrer de 2024).
- Convocatòria plurianual per a la concessió de les prestacions per al pagament del lloguer a la ciutat de Barcelona de l'any 2024, amb càrrec als pressupostos dels anys 2024, 2025 i 2026 (DOGC 9502 de 16 de juliol de 2024 i BOPB de 17 de juliol de 2024).
- Text refós de les bases reguladores per a la concessió de les subvencions per a la inclusió d'habitatges al programa de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona o d'altres programes socials a la ciutat de Barcelona (DOGC 9112 de 29 de febrer de 2024 i BOPB de 27 de febrer de 2024).
- Convocatòria plurianual per a la concessió de les subvencions per a la inclusió d'habitatges al programa de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona o d'altres programes socials a la ciutat de Barcelona de l'any 2024, amb càrrec als pressupostos dels anys 2024 i 2025 (DOGC 9128 de 22 de març de 2024 i BOPB de 19 de març de 2024).
- Bases reguladores per a la concessió de subvencions a entitats gestores d'habitatges del mercat privat destinats a facilitar l'accés a l'habitatge a persones que es troben en situació d'emergència social i econòmica, i risc d'exclusió residencial (DOGC 9246 de 12 de setembre de 2024 i BOPB 6 de setembre de 2024).
- Convocatòria plurianual de l'any 2024 per a la concessió de subvencions a entitats gestores d'habitatges del mercat privat destinats a facilitar l'accés a l'habitatge a persones que es troben en situació d'emergència social i econòmica, i risc d'exclusió residencial, amb càrrec als pressupostos dels anys 2024, 2025, 2026 i 2027 (DOGC 9246 de 12 de setembre de 2024 i BOPB de 9 de setembre de 2024).



5.3. CANALS D'ENTRADA

El Consorci de l'Habitatge de Barcelona, integrat per l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, ofereix als ciutadans la possibilitat d'accedir a la informació i tramitació dels ajuts per diferents canals:

- 1) Presencialment, a través de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge de Barcelona.

Les Oficines d'Habitatge realitzen les funcions d'atenció, informació al ciutadà i tramitació de la documentació derivada de les activitats dels programes, d'acord amb la territorialització dels serveis als 10 Districtes de la ciutat o per aquella altra distribució que es pugui definir per l'Ajuntament de Barcelona. La territorialització apropa i facilita al ciutadà la informació i els tràmits en matèria d'habitatge, però s'ha de vetllar perquè aquesta prestació de serveis es realitzi amb criteris de gestió homogènia i amb la coordinació necessària de les seves accions, per tal de garantir un tracte d'igualtat al ciutadà.

- 2) Telemàticament, a través del web de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, de l'Ajuntament de Barcelona o del Consorci de l'habitatge de Barcelona.

Els diferents webs proporcionen informació de les bases i les convocatòries dels ajuts a l'habitatge, a més, s'està treballant per implantar i fomentar la presentació telemàtica de totes les línies d'ajuts. L'Agència de l'Habitatge de Catalunya permet la presentació telemàtica de tots els seus ajuts, fet que ha suposat un increment en el volum del nombre de tràmits realitzats per aquest mitjà en els darrers anys, essent el d'ús prioritari en algunes de les línies.

- 3) Telefònicament, mitjançant el telèfon 010 i el Servei HABET (Habitatge et Truca).

Des del 010 es facilita informació general dels ajuts i, en cas d'ésser necessària una atenció especialitzada en matèria d'habitatge, es deriva al Servei HABET, que és un sistema de cites telefònic que proporciona informació, assessorament especialitzat i ajuda en la tramitació telemàtica dels ajuts.

Cal tenir en compte la interrelació d'aquest programa amb la resta de serveis d'habitatge que es gestionen des del Consorci de l'Habitatge de Barcelona amb l'objectiu de donar una resposta integral a la ciutadania.

Així mateix, es pretén vincular el servei d'Ajuts amb el Servei d'Assessorament legal i Mediació, el Servei Informació i Assessorament en el Deute Hipotecari i el Servei d'intervenció i mediació davant situacions de pèrdua i/o ocupacions d'habitatge, per intervenir en situacions d'especial vulnerabilitat, així com amb el programa de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona, per actuar de manera conjunta en les situacions d'impagaments de les rendes de lloguer relatives als contractes d'arrendament subscrits a través d'aquest programa.

5.4 ACTUACIONS A DESENVOLUPAR

El servei d'Ajuts és un programa en funcionament, integrat al catàleg de serveis de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge de Barcelona.

Els canals d'entrada dels diferents ajuts són els mencionats a l'apartat 5.3, però, aquesta primera fase de tramitació de les sol·licituds, no és, a priori, objecte del present procediment obert. Només ho serà, amb caràcter esporàdic, si les necessitats del servei així ho exigeixen. En aquest darrer cas, l'equip del servei d'Ajuts podrà reforçar l'atenció al ciutadà, d'acord amb les instruccions del responsable del contracte.

També podrà ser objecte del present procediment obert, per al correcte desenvolupament de l'activitat de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona així com per a facilitar una correcta informació prèvia a les persones beneficiàries dels ajuts, la realització del servei de gestió de les cites prèvies per a les Oficines d'Habitatge per a sol·licitar els ajuts subjectes a convocatòries.

Les tasques a desenvolupar per part del servei seran, amb caràcter general:

- Rebre, organitzar i distribuir els expedients i la documentació rebuda de les Oficines d'Habitatge.
- Revisar l'aplicació informàtica periòdicament per controlar els expedients i la documentació presentats telemàticament, així com organitzar i distribuir els expedients i la documentació que s'hi trobi.
- Revisar, validar i, si s'escau, introduir a les aplicacions informàtiques de gestió, tant els expedients com la documentació, amb independència de la forma d'entrada dels mateixos.
- Elaborar i notificar els requeriments de documentació, si s'escau.
- Tramitar i realitzar la proposta de resolució favorable/desfavorable dels expedients.
- Fer el seguiment i control dels llistats de resolucions i dels llistats de requeriments.
- Notificar la resolució i la gestió de la publicació dels edictes.
- Fer seguiment dels recursos presentats, vetllant per disposar dels certificats de requeriment i de resolució així com realitzant els informes que escaiguin.
- Fer el seguiment dels expedients resolts, requerint els rebuts que manca per presentar o comunicant l'error en la forma de presentació o el format dels mateixos.
- Emetre trucades o altres formes de comunicació amb els usuaris per recordar els terminis de presentació d'expedients o de documentació, si escau.
- Gestionar i fer el seguiment de les retrocessions.
- Donar resposta i fer el seguiment de les sol·licituds formulades per l'Òrgan de Control de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i del Consorci de l'Habitatge de Barcelona.
- Realitzar l'anàlisi, la tramitació, la resposta i el seguiment de les demandes presentades pels sol·licitants de les diferents línies d'ajuts derivades de les Oficines d'Habitatge o dels correus electrònics.
- Vetllar pel compliment de la finalitat de l'atorgament de les prestacions i/o subvencions realitzant el control de l'adjudicació dels ajuts econòmics per a poder traspasar els casos d'incompliment al servei de mediació que designi la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge.
- Escanejar, arxivar, foliar i inventariar els expedients i tota la documentació que els formin, d'acord amb els criteris que fixi cada Administració.
- Donar suport a les Oficines d'Habitatge: resolució de dubtes i d'incidències, comunicació dels errors comesos en la tramitació dels expedients o realització de trucades als usuaris per facilitar informació sobre els ajuts o donar cites a les OH, en cas que sigui necessari. S'entén per incidència qualsevol problemàtica relacionada amb la gestió dels expedients, com seria el cas de documentació no escanejada correctament, aportació de nova documentació que pot afectar la resolució de l'expedient, no localització d'un usuari per tenir dades incorrectes, errors en la resolució d'un expedient degut a una mala interpretació de documentació o a l'existència de



documentació que no s'havia tingut en compte, entre d'altres. Les incidències s'han de resoldre en el termini màxim de 15 dies hàbils.

- Coordinar la gestió del servei amb altres serveis públics i/o administracions que puguin estar relacionats amb l'objecte d'aquest plec (serveis socials, jutjats, ...).
- Fer el seguiment de l'estat judicial dels expedients.
- Realitzar les propostes d'actualització dels continguts en les plataformes d'informació al ciutadà.
- Fer el seguiment del correcte funcionament de les aplicacions informàtiques de titularitat pública i, si s'escau, els que l'empresa pugui haver aportat.
- Totes aquelles accions necessàries en la tramitació de les diferents línies d'ajuts que acordi el Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

7

Així mateix, la persona coordinadora del servei haurà d'assumir les següents funcions:

- Dirigir i fer el seguiment del compliment de les obligacions contractuals i del desenvolupament del Servei, el qual reportarà al Cap del Departament d'Ús Digne de l'Habitatge i/o a la persona que designi el titular del Departament.
- Gestionar i organitzar les tasques per al compliment dels objectius per la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge.
- Coordinar les actuacions de l'equip de treball per garantir el tracte d'igualtat als ciutadans amb criteris homogenis. Així mateix, establir criteris legals en la gestió dels expedients.
- Supervisar i avaluar el servei prestat així com realitzar propostes de millora per a la seva correcta execució i seguiment del Pla de Qualitat.
- Realitzar una auditoria mensual dels expedients que s'estan tramitant per determinar si les tasques que realitza l'equip s'estan executant correctament, i així detectar possibles errors i formular propostes de solució per rectificar-los. Es donarà compte d'aquesta auditoria mitjançant informes que seran presentats, com a mínim, amb una periodicitat mensual, o amb la periodicitat que exigeixin les necessitats del servei.
- Establir i actualitzar els protocols de gestió de l'equip de manera que permeti compartir el coneixement, definir els procediments i fixar els temps de cada gestió així com identificar les incidències produïdes en la gestió per desenvolupar les mesures correctives corresponents.
- Donar suport tècnic al Cap del Departament d'Ús Digne de l'Habitatge i/o a la persona que designi el titular del Departament, en relació a l'elaboració d'informes i memòries, quadre de comandament i indicadors de gestió, estudis de mercat, assistència i participació en reunions i/o sessions de treball i elaboració de les corresponents actes.
- Donar suport a la gestió administrativa en funció de les càrregues de treball de l'equip. Les funcions de coordinació del servei s'han d'integrar en l'activitat diària complementant i participant activament en les funcions descrites a l'equip de treball.
- Analitzar les necessitats formatives de l'equip i identificar les deficiències tant de l'equip com aquelles altres relacionades amb la gestió, així com desenvolupar els plans de formació corresponents.

- Promoure una plataforma compartida on estiguin disponibles els continguts de formació continuada de l'equip.
- Fer el seguiment de les novetats normatives relacionades amb el servei descrit en aquest plec.
- Elaborar la documentació per a la formació de l'equip i actualització de la mateixa d'acord amb les novetats normatives relacionades amb el servei. Col·laborar, si s'escau, en les sessions formatives dirigides a les Oficines d'Habitatge.
- Vetllar per la interrelació dels Ajuts a l'habitatge amb els diferents programes del Consorci de l'habitatge de Barcelona, d'acord amb els protocols establerts.
- Coordinar i realitzar la formació específica de la posada en marxa, així com de les tasques de tancament i traspàs del Servei a la finalització del contracte.
- Proposta de millora i adequació de les aplicacions informàtiques per al millor desenvolupament del servei.

6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

6.1 DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

D'acord amb els indicadors de gestió dels anys precedents i els objectius plantejats, s'estima una dedicació mínima anual de 16 persones a jornada completa. Així mateix, i en aplicació de les noves polítiques d'habitatge, s'estableix que aquesta dedicació es pugui veure incrementada.

L'empresa adjudicatària haurà de tramitar la totalitat dels expedients presentats. En els darrers anys, la mitjana d'expedients està entorn els 18.000. Els expedients han de ser resolts en el termini màxim de 3 o 6 mesos, en funció de l'ajut. Això no obstant, el volum de gestions és molt més elevat atès que en el nombre d'expedients no s'hi computen els recursos, retrocessions, incidències, instàncies, correus electrònics, trucades, entre d'altres gestions entorn als expedients. L'eventual superació del nombre d'expedients establerts en el present plec no comportarà cap increment de l'import d'adjudicació previst.

Cal destacar que el propòsit d'aquesta licitació no només és obtenir un equip de treball qualificat, sinó que també ho és el comptar amb una empresa de serveis que pugui donar suport amb recursos addicionals segons les càrregues de treball.

6.2 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

La gestió del servei dels ajuts a l'habitatge cal estructurar-lo inicialment en dos equips de treball amb característiques professionals diferents, però, que han de treballar de forma conjunta i coordinada.

D'una banda, l'equip de les prestacions d'urgència, que gestionarà la tramitació dels expedients d'ajuts amb destinataris d'especial vulnerabilitat com són les prestacions econòmiques d'especial urgència per afrontar situacions d'emergència en l'àmbit de l'habitatge així com les prestacions d'urgència social derivades de la mediació a la ciutat de Barcelona.

D'altra banda, l'equip de prestacions i subvencions, que serà l'encarregat de tramitar la resta de sol·licituds de les diferents línies de prestacions i subvencions.

Malgrat la distribució en dos equips, tot el personal del servei haurà de tenir coneixement dels requisits i la forma de tramitació de totes les línies d'ajuts, atès que la distribució inicial pot canviar en funció de les necessitats del servei i de les càrregues de feina existents a cada moment.



L'empresa contractista haurà de nomenar a un coordinador/a d'entre les persones que executin el servei objecte del contracte, que actuarà com a interlocutor/a amb la persona responsable del contracte i/o la persona que designi el titular del Departament, i a un coordinador substitut, d'entre les persones que executin el servei objecte del contracte, que realitzarà les mateixes funcions que el coordinador en períodes de baixa, permís o vacances del primer, i li donarà suport en l'execució de les tasques a realitzar.

L'empresa contractista haurà d'aportar els mitjans personals necessaris per a la correcta execució del servei objecte del contracte.

L'equip responsable de l'execució del present contracte serà contractat per compte i risc de l'empresa que resulti adjudicatària, sense que s'estableixi cap relació laboral amb la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge.

6.3 PERFILS PROFESSIONALS

L'equip humà que ha de realitzar la gestió del servei d'ajuts a l'habitatge estarà format, com a mínim, per 16 persones, que tindran els següents perfils professionals: 1 coordinador/a del servei, 1 coordinador/a substitut, 2 treballadors/es socials i 12 auxiliars administratius/es.

El perfil professional de la persona coordinadora del servei, que estarà integrat en l'equip de prestacions i subvencions, haurà de tenir, com a mínim, formació universitària de grau superior o coneixements equivalents equiparats per l'empresa o amb experiència consolidada en l'exercici del seu sector professional. Alternativament, podrà tenir formació universitària de grau mitjà, sempre que acrediti experiència consolidada durant un termini de 3 anys, que haurà d'acreditar mitjançant l'aportació d'una certificació expedida per l'empresa on hagi estat contractada i ha de constar la categoria, la durada del servei prestat (amb les dades exactes d'inici i de finalització) així com les tasques realitzades. Aquest certificat caldrà presentar-lo en el termini màxim de 1 mes a comptar des de l'endemà de la data de formalització del contracte.

A més, la persona coordinadora del servei haurà de complir els següents requisits:

- a) Visió estratègica i global del servei per assolir els objectius establerts.
- b) Capacitat de lideratge, analítica i d'organització, gestió i coordinació d'equips.
- c) Experiència en la gestió d'equips i en la presa de decisions.
- d) Habilitats com a comunicador i formador i amb eficàcia en la resolució de conflictes.
- e) Coneixements jurídics en dret civil i administratiu.
- f) Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- g) Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit.
- h) Motivació pels programes socials.

El perfil professional de la persona coordinadora substituïda, que estarà integrat en l'equip de prestacions i subvencions, haurà de tenir com a mínim titulació universitària de grau mitjà o equivalent, personal tècnic especialista de grau superior o qualificació acreditada equivalent del Catàleg de Qualificacions Professionals vigent o amb experiència dilatada en el lloc de treball, que haurà d'acreditar mitjançant l'aportació d'una certificació expedida per l'empresa on hagi estat contractada i ha de constar la categoria, la durada del servei prestat (amb les dades exactes d'inici i de finalització) així com les tasques realitzades. Aquest certificat caldrà presentar-lo en el termini màxim de 1 mes a comptar des de l'endemà de la data de formalització del contracte.

A més, la persona coordinadora substituïda haurà de complir els següents requisits:

- a) Experiència en la gestió d'equips i en la presa de decisions.
- b) Habilitats com a comunicador i formador i amb eficàcia en la resolució de conflictes.
- c) Coneixements jurídics en dret civil i administratiu.
- d) Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- e) Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit.

- f) Motivació pels programes socials.

El perfil professional d'auxiliar administratiu, que estarà integrat a l'equip de prestacions i subvencions, haurà de tenir com a mínim formació acadèmica de Batxillerat, BUP o equivalent, o personal tècnic especialista amb mòduls de nivell 3 o amb certificats de professionalitat del mateix nivell o qualificació acreditada equivalent del Catàleg de Qualificacions Professionals vigent, complementada amb formació en el lloc de treball o, en el seu defecte, amb coneixements adquirits en l'acompliment de la professió.

A més, haurà de complir els següents requisits:

10

- a) Experiència en tasques administratives i de gestió.
- b) Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- c) Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit.
- d) Motivació pels programes socials.

El perfil professional de les persones treballadores socials, que estarà integrat en l'equip de gestió de les prestacions urgents, haurà de tenir la diplomatura o el grau en Treball Social i complir els següents requisits:

- a) Capacitat analítica i experiència en tasques de gestió i d'organització.
- b) Habilitats com a comunicador i eficàcia en la resolució de conflictes.
- c) Coneixements jurídics en dret civil i administratiu.
- d) Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- e) Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit.
- f) Motivació pels programes socials.

6.4 PUNTES DE TREBALL

Les empreses licitadores han de preveure la disposició d'una bossa de fins a 7.040 hores (3.520 hores l'any) per a fer front a les possibles puntes de treball extraordinàries que poden comportar possibles ampliacions de personal o suport d'equips tècnics centrals.

6.5 BAIXES I SUBSTITUCIONS

Donat que la prestació del servei es fonamenta en el tracte amb persones que es troben en situació d'especial vulnerabilitat, l'empresa contractista està obligada a mantenir els mateixos recursos personals durant la vigència del contracte. Caldrà preveure un sistema que garanteixi la continuïtat del servei davant de situacions de substitucions (baixes) de manera que el servei no quedi desatès. Així doncs:

En cas de baixes previstes: s'hauran de substituir al dia següent en que es produeixin.

En cas de baixes imprevistes: s'hauran de substituir en un període igual o inferior a 5 dies laborables.

En qualsevol cas, l'empresa contractista haurà d'avisar a la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge de qualsevol canvi que es produeixi en les persones que executen el contracte.

6.6 HORARI I TREBALL A DISTANCIA

L' horari del servei es desenvoluparà de dilluns a divendres de les 8 a les 15 hores i de les 16 a les 18 hores (a excepció dels divendres tarda) i s'ajustarà a les càrregues de treball i/o a les necessitats del servei.

El servei podrà prestar-se en modalitat presencial o teletreball. Això no obstant, el teletreball resta supeditat a les necessitats del servei. La Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge disposa d'una Oficina per a un total de 10 persones. La resta de l'equip haurà d'estar ubicat en instal·lacions que disposi l'empresa adjudicatària o realitzant teletreball. Tot el personal haurà d'estar coordinat de manera que es garanteixi la cobertura dels llocs disponibles a les dependències municipals (10 persones). Així mateix, durant períodes de vacances, s'haurà de garantir la cobertura del màxim llocs possibles presencials.



Per dur a terme el servei en modalitat teletreball, s'han de tenir un mínim de sis mesos de servei actiu en el lloc de treball, tret autorització prèvia de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge.

6.7 FORMACIÓ I RECICLATGE

Si fos necessari, des de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge, es realitzarà una formació inicial i específica per a la posada en marxa del servei, durant la primera setmana després de la formalització del contracte. En aquesta formació, hauran d'assistir totes aquelles persones del servei de l'empresa adjudicatària que a partir d'aquell moment es faran càrrec dels desplegaments formatius i de la formació de reciclatge. A partir d'aquest moment, la formació general anirà a càrrec de l'adjudicatari, amb excepció de les novetats de gestió i/o normatives que calgui desenvolupar.

Les empreses concursants hauran d'elaborar un Pla de Formació Inicial per a persones de nova incorporació i un Pla de Continuada per a tot el personal relacionat amb el servei, consensuat amb el Cap del Departament d'Ús Digne de l'Habitatge, que garanteixi el ple coneixement i la capacitat necessària per al desenvolupament de les tasques relacionades amb els punts anteriors. Les empreses licitadores detallaran en la seva oferta el pla de Formació i Reciclatge indicant les accions concretes que es pretenen realitzar, d'acord amb les seves funcions, i el cronograma de les mateixes. Aquest pla de formació ha de preveure el desenvolupament del servei durant la vigència del contracte.

A més, l'empresa adjudicatària haurà de confeccionar protocols de funcionament que recullin els processos a desenvolupar en cadascuna de les tasques per a complementar el pla de formació.

7. INFRAESTRUCTURA

La Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge disposa d'una Oficina per a un total de 10 persones, a les que capacitarà de la infraestructura necessària pel desenvolupament del servei objecte d'aquest contracte. En aquest sentit, els hi facilitarà el mobiliari, la telefonia fixe, la connexió a internet suficientment ràpida per treballar amb totes les garanties i els aparells informàtics (hardware i software).

La Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús digne de l'Habitatge facilitarà a l'adjudicatari l'aplicació o aplicacions informàtiques específiques del servei que siguin necessàries per al desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte. La gestió del servei d'ajuts a l'habitatge es desenvolupa, principalment, amb el suport de les aplicacions informàtiques de gestió de titularitat de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i de l'Ajuntament de Barcelona.

En cas de les persones que es trobin treballant en instal·lacions de l'empresa adjudicatària o teletreballant, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que es compta amb la màxima garantia de seguretat i protecció de dades i que aquestes persones disposen de tots els recursos materials necessaris per al correcte desenvolupament de les seves tasques (mobiliari, telefonia, material de papereria, la connexió a internet suficientment ràpida per treballar amb totes les garanties i els aparells informàtics, hardware i software).

L'empresa contractista haurà d'aportar els equips de comunicació necessaris per la coordinació amb la persona responsable del contracte quan sigui necessari en horari de servei.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.

L'empresa adjudicatària utilitzarà les dades que provenen de les diferents aplicacions d'acord amb el que estableix la clàusula dotzena d'aquest plec de condicions tècniques, relativa a la confidencialitat i a la protecció de dades.

8. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I LA DIRECCIÓ TÈCNICA DE PROGRAMES D'ACTUACIÓ PER A L'ÚS Digne DE L'HABITATGE

El Servei d'Ajuts a l'Habitatge tindrà dependència funcional del Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge i l'empresa contractista haurà de seguir les instruccions que sobre l'execució del servei li dicti aquesta Direcció mitjançant la persona responsable del contracte.

La persona responsable del contracte és l'interlocutor amb la contractista, i té atribuïdes les funcions d'inspecció i control del correcte compliment del contracte, i la resta que estableix la Llei de contractes del sector públic. Per tal d'assegurar la qualitat en la prestació del servei, la persona responsable del contracte comprovarà el compliment per part de la contractista de les obligacions socials i laborals que estableix la legislació vigent, i concretament, les específiques que s'estableixen en aquest Plec en relació al manteniment de les mateixes persones per a la prestació del servei.

12

La contractista haurà de presentar, com a mínim, amb caràcter mensual, el model d'informes i d'indicadors, que se sol·licitin per part del Cap de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge, en format business intelligence, en els terminis establerts d'acord amb les necessitats del servei.

Sense perjudici de la relació i contacte habitual per situacions puntuals que requereixen una atenció immediata, la coordinació i seguiment d'aquest contracte es realitzarà:

- Mitjançant reunions setmanals, a les dependències municipals. En aquestes reunions assistirà la persona responsable del contracte o la que sigui designada per la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge i la persona coordinadora del servei. La persona coordinadora del servei presentarà els indicadors i informes que es designin, formularà les consultes i traslladarà els dubtes que la gestió del servei pugui ocasionar.
- Mitjançant reunions mensuals, a les dependències municipals o telemàticament, en les quals assistirà, com a mínim, el Cap de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge i el Responsable de l'empresa contractista. En aquestes reunions, l'empresa adjudicatària haurà de presentar els indicadors d'activitat, la situació de la gestió de les diferents línies d'ajuts que es tramiten i els informes de gestió que es defineixin.

Mensualment, caldrà que l'empresa adjudicatària presenti un resum dels acords adoptats en la mensualitat anterior i el percentatge d'assoliment dels mateixos.

A més, la persona coordinadora del Servei i la Responsable de l'empresa contractista assistiran a totes les reunions de seguiment que se'l requereixi, així com a aquelles que des de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge es considerin necessàries per al bon funcionament del servei.

Cal tenir present que la coordinació genera la interrelació del servei amb la resta de programes d'habitatge del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, en concret amb les gestions de les Oficines d'Habitatge, el servei jurídic així com amb els serveis de seguiment social i de mediació per intervenir en possibles situacions d'especial vulnerabilitat i la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona. Per aquesta raó la coordinació amb la resta de serveis, interns i/o externs, ha d'estar recollida en el model proposat.

9. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència, així com a organitzar el servei amb estricte subjecció a les característiques establertes al contracte, assumint formalment, entre d'altres, les obligacions següents:

1. Nomenar un responsable del contracte adjudicat, que supervisarà el compliment del contracte i que haurà d'assistir a les reunions d'estratègia i a totes aquelles que es disposi per l'anàlisi i millora del servei.



2. L'empresa adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda eficiència, eficàcia i qualitat. En aquest sentit haurà de presentar la documentació que es determini per part de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge, per a poder planificar i controlar l'activitat i funcionament del servei.
3. L'empresa adjudicatària es compromet a presentar, en el termini de 3 mesos a comptar des de l'endemà de la data de formalització del contracte, un protocol exhaustiu de les gestions a realitzar per part de l'equip del servei relatiu a la tramitació dels expedients.
4. Comunicar de forma immediata al Cap de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge, l'existència d'alguna incidència que afecti o pugui afectar a la prestació del servei.
5. Adequar al llarg de la vigència del contracte l'organització, recursos i funcions d'acord amb les necessitats del servei i en funció dels objectius que s'estableixin.
6. Donar compliment dels protocols, procediments i instruccions del servei.
7. Descriure els sistemes de control i seguiment que utilitzarà per garantir la correcta execució del contracte, així com per assegurar una informació puntual del desenvolupament dels treballs i incidències que puguin produir-se.
8. Facilitar la inspecció, seguiment i avaluació per part de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge, dels resultats de la gestió del servei i corregir qualsevol deficiència que s'observi per part de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge.
9. Realitzar, com a mínim, una auditoria anual que haurà de ser reportada al responsable de la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge, amb el contingut que s'estableixi a l'efecte.
10. Custodiar la documentació pròpia del servei seguint els criteris, instruccions i normatives que estipuli la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge. Igualment haurà d'establir les mesures i condicions amb els treballadors per tal de garantir el compliment de la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
11. Aportar tot el personal necessari per a la realització de tots els tràmits i es compromet a substituir les absències per baixes, permisos i conciliacions familiars. Les baixes, permisos i conciliacions familiars a que tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació del servei. Les substitucions per suplència o necessitats del servei tampoc eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.
12. L'equip responsable de l'execució del present contracte, aportats per l'empresa adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge, existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'empresa adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.
13. Garantir, un cop iniciat el contracte, que totes les persones que s'incorporin a la plantilla, abans de començar la seva activitat, hauran rebut la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions.
14. Garantir la formació continuada i permanent així com el suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.

15. Realitzar informes de seguiment i de gestió de manera periòdica així com un informe final de gestió i traspàs del servei per a garantir la correcta execució del mateix. En aquest sentit l'empresa adjudicatària haurà de facilitar amb la periodicitat i forma que es determini, els informes i les dades sobre l'activitat i el desenvolupament del servei.
16. Qualsevol altra obligació que estableixi la legislació vigent que garanteixi la correcta prestació del servei.

10. PLA DE QUALITAT

14

Les empreses licitadores detallaran en la seva oferta el Pla de Qualitat previst durant la prestació dels serveis, indicant les accions concretes que pretén realitzar amb aquest objectiu, el cronograma de les mateixes i el personal encarregat de portar-ho a terme, així com els informes a presentar.

11. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques o privades, com als mitjans de comunicació correspon a l'IMHAB. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'empresa adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, i que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de la prestació del servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació del servei, correspon a l'IMHAB.

En tota la documentació constarà obligatòriament aquesta titularitat, amb estructura, contingut i anagrama que l'IMHAB estipuli. S'entén que el mateix plantejament s'aplicarà quan la informació s'elabori en qualsevol altre mitjà (audiovisual, digital,).

Només es correspondrà la titularitat a l'empresa adjudicatària quan aquesta s'adreci a la Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'Ús Digne de l'Habitatge per fer-li arribar informes interns del desenvolupament del servei.

12. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb motiu del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar ni utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a tercers ni tan sols a efectes de conservació les dades.

En tot cas, l'empresa adjudicatària haurà d'actuar amb estricte compliment de les previsions contingudes a la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, que adapta al dret intern el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en lo que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, així com qualsevol altra normativa en matèria de protecció de dades aplicable.

L'adjudicatària es compromet, una vegada extingit el contracte, a no guardar cap còpia de qualsevol material, informació o documentació a la que pugui tenir accés amb motiu del compliment dels serveis objecte d'aquest contracte.

Igualment, l'adjudicatària informarà al seu personal i als seus col·laboradors de les obligacions establertes en matèria de confidencialitat, així com de les obligacions relatives en el tractament automatitzat de dades de caràcter personal. En aquest sentit, realitzarà els advertiments i subscriurà els documents que siguin



necessaris amb el seu personal i col·laboradors, amb la finalitat d'assegurar el compliment d'aquestes obligacions.

13. INICI DEL CONTRACTE, RECEPCIÓ, DEVOLUCIÓ I FINALITZACIÓ

15

Quan finalitzi la vigència del contracte de gestió i, en el cas que el nou contracte no es formalitzi amb la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, l'empresa contractista que finalitzi la prestació designarà una persona que efectuarà un traspàs del servei al nou adjudicatari durant 30 dies posteriors a la signatura del contracte, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

De la mateixa manera, la nova empresa adjudicatària elaborarà el pla d'implementació per a l'esmentat traspàs a l'entrada a la gestió del servei i també el pla de traspàs del mateix per a la finalització del contracte.

La Direcció Tècnica del Departament d'Ús Digne de l'Habitatge supervisarà el traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei, de l'anterior empresa amb la nova adjudicatària.

Barcelona,

Cap del Departament d'Ús Digne de l'Habitatge