

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PER A LA GESTIÓ DEL PROGRAMA DE LA BORSA D'HABITAGE DE LLOGUER DE BARCELONA (Exp. 24/116)

ÍNDEx:

Àmbit d'aplicació

Introducció i antecedents

Marc Normatiu

Clàusules:

1. Objecte del Contracte
2. Missió, objectiu i finalitat dels programes
3. Descripció del Servei per a la Gestió de la Borsa d'Habitatge
 - 3.1. Definició del Servei
 - 3.2. Destinataris
 - 3.3. Funcions del Servei
 - 3.4. Col·laboració amb les Administracions i altres Serveis del Consorci de l'Habitatge de Barcelona
 - 3.5. Circuit del Servei
 - 3.6. Metodologia
4. Organització del servei – Recursos Humans i materials
 - 4.1. Organització de l'equip de treball adscrit al servei
 - 4.2. Perfils professionals
 - 4.3. Dimensionament del Servei i Punes de Treball
 - 4.4. Bossa d'hores
 - 4.5. Substitucions de baixes i vacances
 - 4.6. Teletreball
 - 4.7. Formació i Reciclatge
 - 4.8. Recursos materials a disposició del Servei
 - 4.8.1. Equipaments
 - 4.8.2. Sistemes d'informació i transmissió
 - 4.8.3. Altres recursos
5. Coordinació entre l'adjudicatària i IMHAB
6. Pla de Qualitat
7. Obligacions de l'adjudicatària
8. Fons econòmic de garantia per a les Rendes de Lloguer (Intermediació de Rendes) i Fons econòmic per a Mesures preventives per als riscos de l'habitatge
9. Difusió del servei i dret d'imatge
10. Protecció de dades
11. Durada del contracte
12. Inici del contracte, recepció, devolució i finalització

ÀMBIT D'APLICACIÓ

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars és d'aplicació al Servei de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona (en endavant Borsa), que depèn del Departament d'Ús digne de l'Habitatge de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (en endavant l'IMHAB)

INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

La disposició addicional quarta del Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge estableix que el Consorci de l'Habitatge de Barcelona té les competències en matèria d'habitatge que li atribueixen la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona, i els Estatuts vigents, que són aplicables al terme municipal de Barcelona en el marc de la normativa dictada per la Generalitat de Catalunya.

En concret, entre d'altres funcions, s'atribueix al Consorci de l'Habitatge de Barcelona la de gestionar íntegrament les Borses d'habitatge (Borsa Social i Borsa Jove), aprovant els instruments de planificació, programació, gestió i execució necessaris per a la seva efectivitat.

La Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona es gestiona des de l'any 2005 com a alternativa a l'habitatge amb protecció oficial, cercant la col·laboració del sector privat, per poder oferir un servei de mediació entre persones propietàries d'habitatges i possibles llogaters, i té com a objectius l'increment del nombre d'habitatges de lloguer a preus assequibles per tal de facilitar-ne l'accés a famílies amb majors dificultats i a joves entre 18 i 35 anys, a més de col·laborar per fer front al reallotjament de possibles situacions de pèrdua d'habitatge.

La Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona es crea amb la unificació de la Borsa d'Habitatge de Lloguer Social i la Borsa Jove d'Habitatge.

A partir de l'any 2009, la Borsa d'Habitatge de Lloguer forma part de les competències pròpies del Consorci d'Habitatge de Barcelona i es gestiona a través de la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge.

Al llarg d'aquests anys, aquest programa ha evolucionat i s'ha ajustat a la realitat socio-econòmica de la ciutat de Barcelona i a les necessitats dels usuaris. Per aquest motiu, actualment, s'estan adaptant les garanties i ajuts al lloguer davant la situació de crisi econòmica i habitacional que encara afecta a la societat.

Cal tenir en compte la interrelació del 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. En aquest sentit, és voluntat de Consorci de l'Habitatge de Barcelona oferir majors incentius i garanties als propietaris de l'habitatge que sigui cedit a la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona, activar els ajuts a la rehabilitació d'habitatges, així com poder garantir l'activació d'ajuts al lloguer vinculats als habitatges de la Borsa en cas de necessitat. Així mateix, es pretén vincular el servei de la Borsa als serveis existents de seguiment social i mediació (Servei de Prevenció, Intervenció i mediació en Habitatges - SPIMH i Servei d'Intervenció en Pèrdua d'habitatge i Ocupants - SIPHO) per intervenir en possibles situacions de morositat i/o conflicte i/o desnonaments, a més de coordinar les funcions del Servei de Borsa amb el servei d'assessorament jurídic de les Oficines de l'Habitatge.

MARC NORMATIU

Aquest contracte 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
- Normes reguladores de la Borsa d'habitatges de lloguer de Barcelona
- Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Barcelona
- Pla pel Dret a l'Habitatge de Barcelona 2016-2025
- Llei 29/1994, de 24 de novembre d'Arrendaments Urbans o la normativa vigent en matèria d'arrendaments i les seves modificacions
- Reial decret 42/2022, de 18 de gener, pel qual es regula el Bo Lloguer Jove i el Pla estatal per a l'accés a l'habitatge 2022-2025
- Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la Vivienda
- Resolución de 14 de marzo de 2024, de la Secretaría de Estado de Vivienda y Agenda Urbana, por la que se determina el sistema de índices de precios de referencia a los efectos de lo establecido en el artículo 17.7 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.
- Resolución de 14 de marzo de 2024, de la Secretaría de Estado de Vivienda y Agenda Urbana, por la que se publica la relación de zonas de mercado residencial tensionado que han sido declaradas en virtud del procedimiento establecido en el artículo 18 de la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda, en el primer trimestre de 2024.
- 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 estatal 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.
- 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).

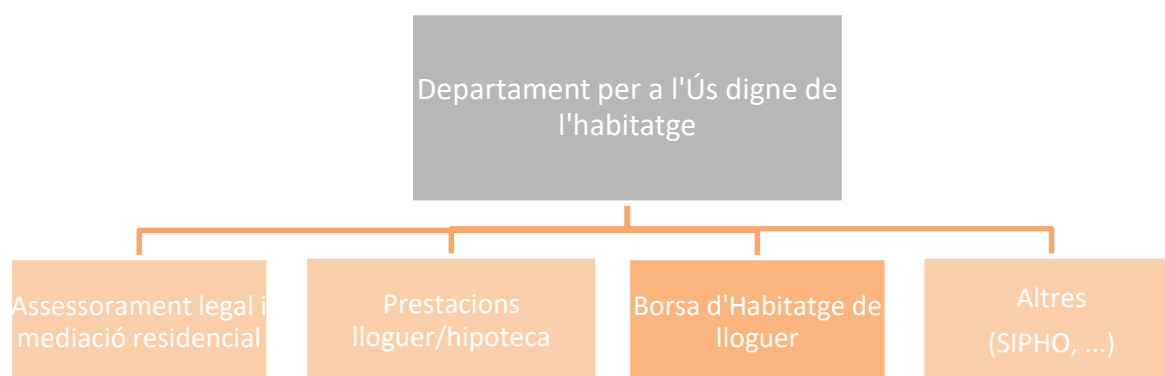
- Convocatòria plurianual de l'any 2024 per a la concessió de les prestacions econòmiques d'urgència social derivades de la mediació a la ciutat de Barcelona, amb càrrec als pressupostos dels anys 2024, 2025 i 2026 (DOGC 9128 de 22 de març de 2024 i BOPB de 19 de març de 2024).
- Text refós de les Bases 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 17 de febrer 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 rehabilitació d'interiors d'habitatges per incorporar-los a la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona, així com les convocatòries que les desenvolupin
- Ordenança Fiscals de l'Ajuntament de Barcelona, pel que fa a la Bonificació de l'IBI per als habitatges adreçats a lloguer social
- Decret 141/2012, de 30 d'octubre, sobre condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat
- Real Decreto 235/2013, de 5 d'abril, del procediment bàsic per a la certificació de l'eficiència energètica dels edificis
- Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic de l'edificació

CLÀUSULA PRIMERA.- OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present contracte l'adjudicació de la Gestió del Servei de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona, en endavant la Borsa, amb les especificitats d'aquest plec i el de clàusules particulars

També es objecte d'aquest contracte, la incorporació d'objectius d'eficiència social, des de la vessant dels drets laborals (manteniment de les condicions del conveni, salaris justos, subrogació / estabilitat de la plantilla), dels drets socials (igualtat de gènere, conciliació corresponsable del temps, persones treballadores amb discapacitat) i de les mesures mediambientals (transport sostenible i reciclatge de materials) per tal que la seva adopció voluntària per part de les empreses licitadores, i consegüent valoració, aportin un valor afegit a l'execució del contracte.

CLÀUSULA SEGONA.- MISSIÓ, OBJECTIU I FINALITAT DEL PROGRAMA



La Borsa d'habitatges de lloguer de Barcelona, es defineix per:

Té com a missió incrementar l'oferta d'habitatges del mercat privat a preus moderats per atendre les necessitats de la població amb rendes moderades i possibilitar-los l'exercici del dret a l'habitatge amb les millors condicions possibles. La Borsa està vinculada a la Xarxa de Mediació de la Generalitat de Catalunya.

L'objectiu és desenvolupar i impulsar aquest programa, d'acord amb el previst al decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge i les seves pròrrogues o la normativa que el substitueixi i d'acord amb la normativa que regula el funcionament de la Borsa de Barcelona aprovada per la Junta General del Consorci de l'Habitatge en data 13 d'octubre de 2016 i 8 de març de 2017 o la normativa que la substitueixi.

La seva finalitat és aportar mecanismes i instruments que potenciïn la captació d'habitatges i facilitar l'accés a unitats de convivència amb dificultats, donant seguiment durant tot el procés.

CLÀUSULA TERCERA.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI PER A LA GESTIÓ DE LA BORSA D'HABITATGE

El Consorci de l'Habitatge, integrat per l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, a través de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge de Barcelona, apropa al ciutadà tota l'oferta de serveis relacionats amb l'habitatge per tal d'unificar i homogeneïtzar la informació i els processos que se'n deriven amb l'objectiu de ser finestreta única en matèria d'habitatge.

Les Oficines d'Habitatge realitzaran les funcions d'atenció, informació al ciutadà, i tramitació de la documentació derivada de les activitats dels programes, d'acord amb la territorialització del servei pels 10 Districtes de la ciutat o per aquella distribució que es defineixi per l'Ajuntament de Barcelona.

En el marc del desenvolupament del servei, aquest s'haurà d'estructurar d'acord amb els requeriments que es deriven de la territorialització dels programes.

La territorialització del programa de la Borsa requereix coordinar amb les Oficines d'Habitatge els serveis necessaris que, d'acord amb aquest plec de condicions, permetran la consecució dels seus objectius, tenint en compte les càrregues de treball estimades per a cada un dels programes.

La territorialització apropa i facilita al ciutadà la informació, els tràmits i l'assessorament jurídic i tècnic que sobre l'àmbit de l'habitatge requereixi, però alhora s'ha de vetllar perquè aquesta prestació de servei, es realitzi amb criteris de gestió homogènia i amb la coordinació necessària de les seves accions.

Aquest aspecte és fonamental per garantir un tracte d'igualtat al ciutadà, per la qual cosa el model de serveis que es proposi haurà d'incloure també la coordinació de les actuacions territorialitzades.

3.1. DEFINICIÓ DEL SERVEI PER A LA GESTIÓ DEL PROGRAMA DE LA BORSA D'HABITATGE

La Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona, integrada al Departament per a l'Ús digne de l'habitatge de l'IMHAB té com objectiu facilitar l'accés a l'habitatge a persones i col·lectius que tenen majors dificultats per accedir-hi, mitjançant una acció d'intermediació, oferint garanties i avantatges econòmiques als propietaris que permeten disposar d'habitatges a preus inferiors als del mercat, en el marc del desplegament del decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge i les seves pròrrogues o la normativa que el substitueixi

La Borsa és un programa en funcionament, integrat al catàleg de serveis de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge de Barcelona les quals realitzen l'atenció al ciutadà, en coordinació amb el servei Habitatge et truca (HABET) i amb l'Oficina virtual de tràmits (OVT) de l'Ajuntament de Barcelona, per informar del programa i tramitant els corresponents expedients, per a la seva derivació al BackOffice (BO) de la Borsa que realitzarà la revisió i seguiment del mateix. **El BackOffice de la Borsa és l'objecte d'aquest contracte.**

El programa de la Borsa es desenvoluparà, principalment, amb el suport dels aplicatius informàtics de gestió de titularitat de la Generalitat de Catalunya i de l'Ajuntament de Barcelona. No obstant, es valorarà l'aportació d'aplicatius informàtics de suport per al millor desenvolupament de determinades funcions del servei, concretament el d'intermediació de les rendes.

El servei proposat ha de preveure la gestió de l'oferta i la demanda d'habitatges que serà derivada pels diferents **canals d'atenció al ciutadà**: Xarxa d'oficines d'habitatge, Servei telefònic Habitatge et Truca (en endavant HABET) o l'Oficina Virtual de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona (en endavant OVT), donant assessorament tècnic i jurídic en relació als requisits, avantatges i obligacions del programa de la Borsa. La gestió dels habitatges i de les sol·licituds d'habitatges han d'anar orientades a la formalització dels nous contractes de lloguer signats directament entre la part propietària i els sol·licitants, subjectes a la LAU i amb la intermediació la Borsa.

Un cop formalitzat el contracte de lloguer, el servei donarà compliment dels compromisos assumits per l'Administració, farà el seguiment a les garanties proposades en els acords signats amb les parts i vetllarà per al compliment de les obligacions contractuals, acompanyant a ambdues parts del contracte, durant tot el procés. Així mateix, ha de gestionar/tramitar, en coordinació amb les oficines d'habitatge, els ajuts, subvencions, cobertures, i altres avantatges que existeixin.

Amb l'objectiu de millorar l'acompanyament i assessorament al ciutadà, el servei podrà fer atenció especialitzada, presencial i/o telemàtica, als usuaris, com a suport a l'atenció prestada a les oficines d'habitatge. Així mateix, si es disposen dels mitjans tècnics, també es podria gestionar el registre de documentació específica del programa de la Borsa, amb enllaç al Registre General de l'Ajuntament de Barcelona (*Ariadna*)

INTERMEDIACIÓ DE RENDES DE LLOGUER I FONS ECONÒMIC DE GARANTIA PER A LES RENDES DEL LLOGUER

INTERMEDIACIÓ DE RENDES DE LLOGUER

S'ha desenvolupat un instrument per donar garantia de cobrament de les rendes a la part propietària, fent una intermediació en el pagament dels lloguers.

Aquest sistema de cobertura s'aplicarà als contractes de lloguer que, prèvia valoració, aprovi la Comissió d'Assignació dels Habitatges de la Borsa, en funció del risc d'impagament de les rendes, per tal de donar estabilitat al contracte de lloguer.

Per desenvolupar aquesta cobertura, la primera setmana de cada mes, el servei haurà d'abonar, directament, la renda pactada a la propietat i fer el cobrament de la renda al llogater. Aquesta activitat comporta la necessitat de disposar d'un sistema informàtic de cobraments i pagaments, suficientment àgil i fiable per poder desenvolupar aquesta funció. Aquesta operativa comporta una despesa financera contemplada al pressupost de licitació.

Actualment, podem considerar l'aplicació del sistema de Intermediació de rendes en uns 10 contractes de lloguer i aquest s'hauran de gestionar-se sense interrupció des de l'inici de l'adjudicació.

En cas que el llogater no assumís el pagament dels rebuts de lloguer girats per l'empresa gestora, aquesta suspendria la intermediació de la renda. El llogater hauria de pagar directament a la propietat i en cas de no fer-ho, s'instaria procediment judicial, per al recobrament de les rendes o la recuperació de la possessió de l'habitatge. Un cop es disposés de la corresponent sentència judicial que reconegués el deute, aquest s'abonaria a l'entitat gestora i a la propietat, en les parts corresponents, amb càrrec al Fons de Garanties de Rendes de Lloguer, que s'exposa a continuació.

FONS ECONÒMIC DE GARANTIA PER A LES RENDES DEL LLOGUER

Amb l'objectiu de donar garantia de cobrament de les rendes a la part propietària, es disposa d'un Fons de Garantia de Rendes de Lloguer per als contractes de Borsa. Aquesta cobertura és incompatible amb d'altres amb el mateix objecte (Avalloguer, Assegurances de Caució, ...).

Malgrat l'adjudicació d'un contracte de lloguer, amb la mediació de la Borsa, comporta la solvència del llogater per assumir la renda, d'acord al criteri de *Lloguer Just* (màxim 30% del ingressos destinats al lloguer), en ocasions, els llogaters poden incorre en l'impagament de la renda de lloguer. Malgrat les mesures de mediació i l'aplicació dels ajuts del lloguer disponibles, de vegades, no s'aconsegueix la liquidació del deute i cal arribar a un procés judicial per impagament, que, per insolvència del llogater, finalitza amb una sentència judicial de finalització de contracte i recuperació de la possessió per a la propietat.

En aquestes ocasions, la propietat disposa de la cobertura del Fons de Garantia de les Rendes de Lloguer per als contractes signats amb la mediació de la Borsa que disposen d'aquesta garantia i contra la que l'empresa gestora liquidarà a la propietat les rendes impagades reconegudes a la sentència judicial i aquelles fins a la recuperació efectiva de l'habitatge.

Per aquest fi, l'IMHAB constituirà un Fons econòmic per atendre el cost de les rendes impagades, per import de 300.000€/anuals, sent l'empresa adjudicatària l'encarregada de la liquidació a la propietat, per al posterior abonament per part de l'IMHAB, d'acord amb les liquidacions mensuals que l'adjudicatària presenti en el marc de la Comissió de Seguiment.

Per donar seguiment al Fons econòmic de garantia per a les rendes del lloguer es constituirà una Comissió de Seguiment integrada pel responsable de l'adjudicatària i pel Departament per a l'Ús digne de l'habitatge de l'IMHAB, que analitzarà la gestió dels impagaments i autoritzarà l'ús del Fons.



FONS ECONÒMIC PER A MESURES PREVENTIVES PER ALS RISCOS DE L'HABITATGE

Davant la problemàtica d'habitatge a Barcelona, darrerament s'ha detectat un increment d'incidències en els habitatges buits a la ciutat. Des de la Borsa, una vegada es fa la inclusió d'un habitatge al programa i el pis està disponible per ser llogat, la Borsa, per encàrrec del propietari de l'habitatge, disposa de les claus de l'habitatge per gestionar l'habitatge, proposar l'assignació de l'habitatge al candidat resultant d'acord amb els criteris establerts a la normativa i facilitar, com a part mediadora, la signatura d'un contracte de lloguer entre les parts, propietària i llogaters. En aquest període de temps (aproximadament 60 dies) i en determinats habitatges, pot existir un risc justificat d'ocupació il·legal i per tant, cal estudiar mesures preventives de protecció (alarmes, portes antiocupa o altres) per avançar-nos a una situacions no desitjada. En aquest cas, a proposta de l'empresa adjudicatària, en base a un informe justificatiu, i amb l'autorització expressa de la Direcció Tècnica d'Ús digne de l'habitatge, caldrà instal·lar les mesures de protecció mes adients.

Si malgrat, aquestes mesures o en defectes de les mateixes, es produís una ocupació il·legal, amb l'autorització expressa de la Direcció Tècnica d'Ús digne de l'habitatge, s'hauran d'activar els mecanismes per a la recuperació de la possessió de l'habitatge, amb la intervenció dels serveis de mediació i/o gestionar la defensa jurídica necessària per incoar, si cal, un procediment judicial per a la restitució de la propietat. Així mateix, si per acord de la Comissió de Seguiment s'estimés favorable, també es podran sufragar les rendes no cobrades durant el termini de recuperació de l'habitatge, així com els subministraments bàsics.

Per aquest fi, l'IMHAB constituirà un Fons econòmic per atendre el cost de les Mesures antiocupació i/o les despeses jurídiques i/o les rendes de lloguer en el termini del procediment, per import de 100.000€/anuals, sent l'empresa adjudicatària l'encarregada de la seva contractació, per al posterior abonament per part de l'IMHAB, d'acord amb les liquidacions mensuals o anuals que l'adjudicatària presenti en el marc de la Comissió de Seguiment.

CAMPANYA DE COMUNICACIÓ INSTITUCIONAL PER A LA DIFUSIÓ DEL PROGRAMA DE LA BORSA

Davant d'una possible Campanya de Comunicació Institucional (TV, ràdio, premsa, xarxes socials, Publicitat d'exteriors, ...) per dona visibilitat i difusió al programa de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona, l'empresa adjudicatària haurà de preveure una proposta organitzativa específica, tenint en compte una redistribució de les funcions de l'equip, que permeti atendre l'increment de peticions, garantir una bona atenció i seguiment de les persones interessades i gestionar la inclusió de nous habitatges.

La Campanya de Comunicació s'adreçaria principalment a propietaris d'habitatges buits a la ciutat de Barcelona, amb la finalitat d'incrementar la inclusió d'habitatges a la Borsa i poder ampliar l'oferta d'habitatge assequible. La repercussió d'una campanya pot duplicar el nombre de gestions inicials (contactes de propietaris), amb un increment aproximat de la contractació d'un 30%.

3.2 DESTINATARIS

Pel que fa a la Captació d'habitatge: els destinataris de les accions de captació d'habitatge són els propietaris titulars d'un habitatge buit a la ciutat de Barcelona que han sol·licitat informació a les oficines d'habitatge, els propietaris derivats des dels serveis de mediació de l'Ajuntament de Barcelona o d'altres entitats.

S'inclou la possibilitat de derivació d'habitatges des del Servei de Mediació de les Oficines d'Habitatge de manera que es pugui captar un habitatge amb persones que hi resideixen però que, per motius justificats, han acumulat un deute que posa en risc el manteniment del seu habitatge habitual o bé, es troben en situació de pèrdua del seu habitatge, però encara no s'ha executat el llançament. Per aquest motiu, està previst disposar d'un incentiu per als propietaris que es trobin en aquesta situació, sempre i quan formalitzin un nou contracte de lloguer en el marc de la Borsa.

En relació a la Gestió de Sol·licituds: Els inscrits com a sol·licitants d'habitatge de la Borsa d'acord amb els requisits previstos a la normativa vigent.

Dels Contractes vigents: els titulars d'un contracte de lloguer signat amb la mediació de la Borsa.

3.3 FUNCIONS DEL SERVEI

Coordinació del Servei

- Dirigir i fer el seguiment del compliment de les obligacions contractuals i del desenvolupament del programa, del qual reportarà a la Cap del Departament per a l'Ús Digne de l'Habitatge o qui li correspongui tutelar l' esmentat contracte.
- Gestionar i organitzar les tasques de l'equip per al compliment dels objectius establerts pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona.
- Coordinació de les actuacions dels equips de treball per garantir el tracte d'igualtat als ciutadans amb criteris homogenis. Així mateix, establir criteris legals d'assessorament i de gestió dels expedients.
- Suport a la gestió administrativa en funció de les càrregues de treball de tots els equips. Les funcions de coordinació del servei hauran d'integrar-se en l'activitat diària complementant i participant activament en les funcions descrites als equips de gestió.
- Supervisió, avaluació i propostes de millora dels serveis prestats, amb l'execució i seguiment del Pla de Qualitat, així com del seguiment i resolució de les possibles incidències de la gestió.

- Establir i actualitzar els protocols de gestió per als diferents equips, de manera que permetin compartir el coneixement, definir els procediments i fixar els temps de cada gestió, així com identificar les incidències produïdes a la gestió, per tal de desenvolupar les mesures correctives corresponents.
- Promoure una plataforma compartida on estiguin disponibles els continguts de formació continuada dels equips.
- Analitzar les necessitats formatives dels equips i identificar les deficiències tant dels equips, com aquelles altres relacionades amb la gestió, així com desenvolupar els plans de formació corresponents.
- Suport a la Cap del Departament per a l'Ús digne de l'habitatge, en relació a l'elaboració d'informes i memòries, quadre de comandament i indicadors de gestió (amb sistemes de business intelligence o similar), estudis de mercat, assistència i participació en reunions i/o sessions de treball i elaboració de les corresponents actes, ...
- Màxim responsable de la gestió del Fons econòmic de garantia per a les rendes del lloguer
- Màxim responsable de la gestió del Fons econòmic per a Mesures de protecció antiocupació
- Seguiment de les novetats normatives relacionades amb els serveis descrits en aquest plec.
- Coordinació específica de la posada en marxa, així com de les tasques de tancament i traspàs del Servei a la finalització del contracte.
- Vetllar per la interrelació de la Borsa amb els diferents programes del Consorci de l'habitatge de Barcelona, d'acord amb els protocols establerts. En aquest sentit, són d'especial importància les coordinacions amb els Servei SPIMH, SIPHO, Ajuts al lloguer i Rehabilitació d'habitatges.
- Davant d'una campanya de comunicació, dimensionament, coordinació, formació de l'equip per implementar les mesures especials per atendre l'increment de peticions per part dels interessats.
- Analitzar i fer les propostes de millora necessàries per a l'adequació de les aplicacions informàtiques per al seguiment i desenvolupament del servei
- Organitzar el Pla de Teletreball, d'acord amb les normatives i acords d'aplicació, per tal de garantir la prestació del servei amb les mateixes condicions del treball presencial i mantenir una proporcionalitat de l'equip, en els diferents perfils, en l'assistència presencial
- Realitzar una auditoria mensual per avaluar el compliment dels objectius de gestió i el seguiment dels diferents plans: Pla de Qualitat, Pla de Formació, Pla de Teletreball, ...

Generals de l' Equip de gestió:

- Coordinació de la gestió amb les Oficines d'Habitatge, HABET i OVT, d'acord amb els protocols de gestió.
- Elaboració de documentació per a la formació del BO i les OH, HABET i OVT i actualització de la mateixa. Així com qualsevol altre material informatiu.
- Sessions formatives per a les OH, HABET i OVT.
- Suport a les OH, HABET i OVT per a la resolució de dubtes i d'incidències
- Propostes d'Actualització de continguts en les plataformes d'Informació al ciutadà.
- Seguiment del correcte funcionament dels aplicatius informàtics de titularitat pública i, si s'escau, els que l'empresa pugui haver aportat.
- Incorporació, immediata, als aplicatius de seguiment dels expedients, de totes les accions realitzades, per tal que tots els operadors que participen en la gestió de Borsa (OH, HABET , OVT, Tècnics, administratius, Direcció Borsa, ...) pugui accedir a la informació i la situació actualitzada de cada gestió.
- Anàlisi, tramitació i proposta de resposta a les instàncies, correus electrònics i/o consultes telemàtiques presentats pels ciutadans.
- Digitalització i arxiu dels expedients i de la documentació relativa a les gestions realitzades.
- Estudi, anàlisi i realització de propostes per a la intervenció sobre aquells supòsits que, per la seva complexitat, requereixin una especial atenció i tractament.

Pel que fa a la Captació d'habitatge es preveu donar un servei integral a la propietat fent un seguiment i acompanyament personalitzat i intensiu durant tot el procés:

- Recepció i revisió de les peticions d'informació i/o dels expedients d'habitatges derivats per les Oficines d'Habitatge, HABET i OVT , tant a nivell documental, com als aplicatius de gestió i comunicació als interessats
- Gestió directa amb la propietat per informar sobre el programa de la Borsa (requisits, avantatges, gestió, funcionament, ...) i obrir les negociacions per a la captació de l'habitatge, dins les 24 - 48 hores de la recepció de les peticions
- Visita a l'habitatge per a la seva valoració tècnica (habitabilitat i eficiència energètica), econòmica (lloguer en referència als preus de mercat, l'Índex de referència de Catalunya i/o la normativa d'aplicació i les característiques de l'habitatge) i de tots els aspectes que siguin necessaris per a la formalització del contracte de lloguer

(inventari, estat general de l'habitatge, ...), en funció de la disponibilitat de la propietat, dins els 7 dies posteriors a la recepció de les peticions

- Redacció d'un informe tècnic descriptiu de l'habitatge, amb les corresponents imatges, valorant les actuacions obligatòries per el compliment de seva l'habitabilitat (cèdula d'habitabilitat) i aquelles que es considerin recomanables per a la millora del seu estat, així com la consideració de les mesures de preventives en cas de riscos dels habitatges, dins els 7 dies posteriors a la visita tècnica
- Negociació amb la propietat per arribar a un acord d'inclusió de l'habitatge a la Borsa, fent les consideracions necessàries per acordar el preu del lloguer, en base a l'Índex de referència del Lloguer de Catalunya i/o la normativa d'aplicació i els avantatges previstos per a la propietat (garantia en el cobrament de les rendes, cobertures, subvencions per obres i altres, ...)
- Si s'escau fer obres, valoració econòmica orientativa de les mateixes, assessorament i acompanyament durant el procés de rehabilitació i a la tramitació de les possibles subvencions per a la posada al dia de l'habitatge. En el cas d'habitatges en procés de captació on hi hagi residents, caldrà analitzar si les obres són compatibles amb la residència efectiva a l'habitatge.
- Tramitació de la Cèdula d'habitabilitat i del Certificat d'eficiència energètica, si s'escau. Caldrà que els encarregats de la gestió estiguin col·legiats al corresponent Col·legi professional i habilitats per realitzar els tràmits.
- Configuració de l'expedient de l'habitatge i de les subvencions, amb la recollida de tota la documentació i els acords signats
- Elaboració i tramesa dels requeriments de documentació, si s'escau.
- Gestió de les Mesures de preventives per aquells habitatges on siguin necessària una protecció especial davant d'un risc d'ocupació i prèvia informació i autorització de la Direcció d'Ús digne de l'Habitatge
- Actualització de l'oferta d'habitatges disponibles al mitjà informàtic on es publicitin els habitatges de la Borsa

En relació a la Gestió de Sol·licituds:

- Recepció i revisió dels expedients de Sol·licitants d'Habitatge derivats per les Oficines d'Habitatge, HABET i OVT , tant a nivell documental com als aplicatius de gestió i comunicació als interessats.
- Elaboració i tramesa dels requeriments de documentació, si s'escau.
- Actualització de les Sol·licituds, a l'aplicatiu i a l'expedient, d'acord amb la documentació presentada pels ciutadans, dins les 48 hores de la seva recepció

- Gestió específica de les sol·licituds amb tramitació urgent per pèrdua de l'habitatge, per real·lotjament o provinents d'un procés de mediació residencial realitzat pel Servei Jurídic de les Oficines d'Habitatges.
- Gestió específica de les sol·licituds de real·lotjament, documentant i valorant les circumstàncies que el motiven, prèviament a la seva gestió.

Per a la formalització de nous contractes:

- Selecció dels sol·licitants d'habitatge segons els criteris d'assignació previstos a la normativa i d'acord amb les característiques dels habitatges captats
- Programació i realització de les visites als habitatges disponibles amb els candidats viables, d'acord amb un protocol definit i transparent que gestioni l'afluència de candidats, minimitzant la incidència en la finca visitada.
- Proposta d'assignació dels habitatges d'acord amb el sistema d'adjudicació que estableixi la Normativa de la Borsa i presentació a la Comissió d'Assignació i Seguiment per a la seva aprovació definitiva, dins els 7 dies posteriors a la realització de la visita
- En cas de ser necessari, coordinació amb les Oficines d'Habitatges, programació de la signatura dels nous contractes de lloguer, preparació de la documentació necessària i acompanyament en la seva signatura
- Signatura dels nous contractes de lloguer i assessorament a les parts
- Activació dels servei d'acollida, per aquells contractes que s'acordi a la Comissió d'Assignació de Borsa
- Activació i seguiment de les cobertures previstes (pòlisses d'assegurances, ...)
- Revisió de la tramitació de les convocatòries específiques relacionades amb la Borsa (Subvenció per Obres realitzades per la propietat, Subvenció per Incentius a la Captació, Bonificació de l'IBI, ...), segons estigui previst a la normativa corresponent i als protocols de gestió.
- Proposta de resolució dels expedients subjectes a les convocatòries específiques relacionades amb la Borsa a la Direcció tècnica de Programes d'Actuació per a l'ús digne de l'habitatge
- Activació de la gestió d'intermediació de la renda, per aquells contractes que s'acordi a la Comissió d'Assignació de Borsa
- Proposta d'activació, gestió i seguiment del Fons econòmic de garantia per a les rendes del lloguer

- Proposta d'activació, gestió i seguiment del Fons de Mesures preventives contra els riscos d'ocupació, per aquells habitatges que disposin de dispositius de seguretat, fins a la presa de possessió de l'habitatge per part dels arrendataris
- Activació, coordinació i seguiment les actuacions per a la recuperació de la possessió dels habitatges que hagin patit una incidència contra la propietat, prèvia informació i autorització de la Direcció d'Ús digne de l'Habitatge, fins a la restitució de la possessió de l'habitatge a la propietat.
- Coordinació i seguiment de situacions de conflicte i/o morositat amb els serveis de mediació

Per a la mediació i seguiment del Contractes vigents, si fos necessari, en coordinació amb el Servei Jurídic de les Oficines d'Habitatges:

- Seguiment de la vigència dels contractes de lloguer i actualització de l'aplicatiu de gestió
- Mediació, conciliació i supervisió dels contractes de lloguer
- Seguiment del compliment de les obligacions contractuals entre propietaris i llogaters i acompanyament en les accions que se'n derivin.
- Derivació, gestió i seguiment de situacions de conflicte i/o morositat, amb l'equip de mediació
- Acompanyament i mediació, a las parts, en situacions d'impagament, assessorant per a la tramitació d'ajuts que evitin un procediment judicial
- Seguiment exhaustiu dels procediment judicials per impagament de rendes, finalització de contracte o altres, amb especial atenció en la previsió de les dates de llançament
- Comunicació i seguiment dels sinistres comunicats a les asseguradores (multirisc, defensa jurídica, ...), d'acord amb els protocols establerts
- Assistència i assessorament a la Resolució dels contractes, a petició de les parts o per finalització del contracte

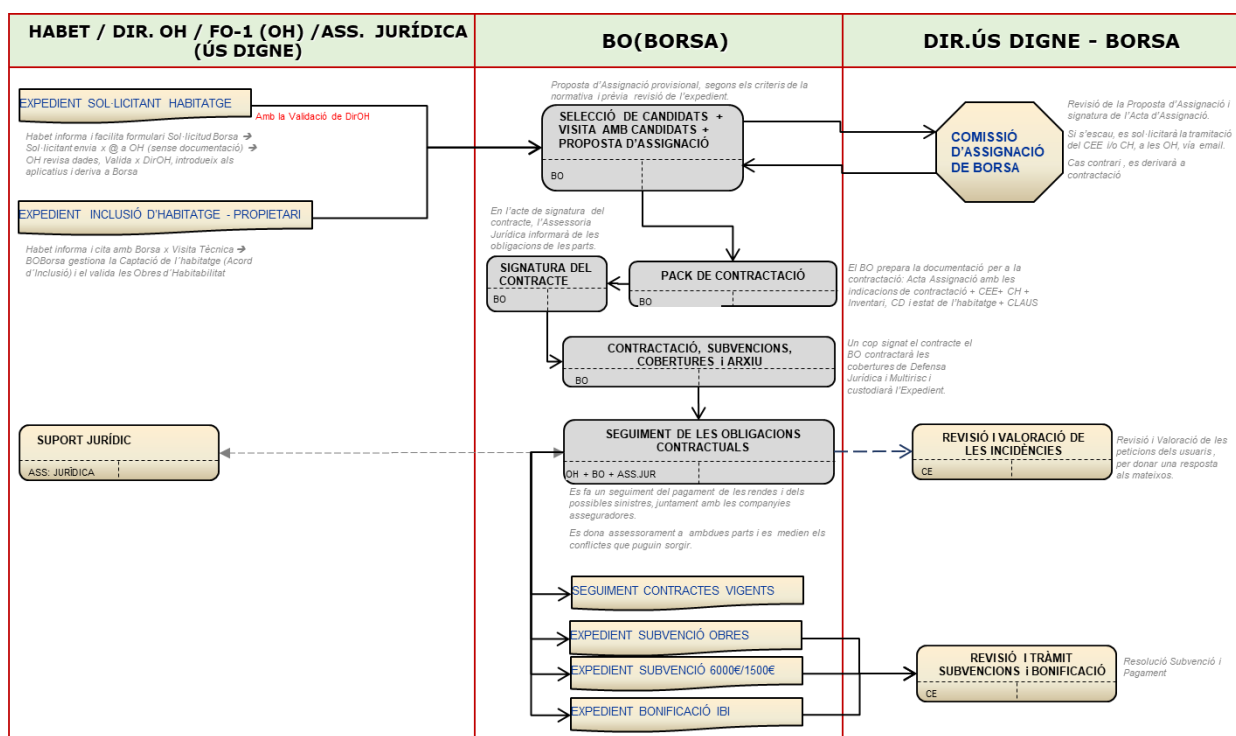
3.4 COL-LABORACIÓ AMB LES ADMINISTRACIONS I ALTRES SERVEIS DE L'IMHAB I DEL CONSORCI DE L'HABITATGE DE BARCELONA

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 la missió del present plec.

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

3.5 CIRCUIT DEL SERVEI

El circuit orientatiu del funcionament del servei és el següent:



3.6 METODOLOGIA

En general, el servei s'ha d'orientar en termes d'eficàcia i eficiència.

Per dur a terme el servei caldrà tenir en compte la interrelació de la Borsa amb els diferents serveis que es gestionen dins la Direcció d'Ús digne de l'habitatge i a les oficines d'habitatge (Ajuts al Lloguer, Assessorament jurídic i Mediació, Rehabilitació d'habitatges, Registre sol·licitants d'HPO, Emergències Socials, ...), per aquesta raó la coordinació amb la resta de serveis, interns i/o externs, ha d'estar molt present en el model que es proposi.

Caldrà actuar de forma proactiva, tenint en compte el circuit de gestió, on intervenen diferents perfils professionals, per tal de donar resposta al ciutadà en els terminis definits als protocols. Així mateix aquesta proactivitat, ha de permetre detectar situacions anòmales o de risc que s'hauran de gestionar de forma immediata.

El contacte directe amb els propietaris ha de permetre establir la vinculació necessària per afavorir una relació de confiança en el servei, basada en el compliment dels compromisos assumits i en la diligència en el servei. Els propietaris han de comprovar que les garanties i avantatges proposats es concreten a la gestió.

Pel que fa a l'atenció als sol·licitants i als llogaters s'orientarà el servei fent ús de la metodologia de la intervenció social i es propiciarà la responsabilitat en les seves obligacions contractuals i l'actuació de forma preventiva, per evitar incidències futures. En el cas d'impagaments del lloguer la celeritat en la detecció de la situació, en la gestió especialitzada i en l'anàlisi de totes les alternatives ha de garantir el bon ús del Fons econòmic de garantia per a les rendes del lloguer.

La proposta de gestió del Fons econòmic ha de permetre garantir als propietaris el cobrament de les rendes en determinades situacions que no poden ser ateses o cobertes pels ajuts al lloguer o bé, quan s'ha hagut d'interposar un procediment judicial per manca de pagament de la renda.

En relació a les Mesures preventives per als riscos dels habitatges, el servei ha d'actuar de forma preventiva i vetllar davant el risc d'ocupació i en el cas de detectar una incidència comunicar-ho a la Direcció d' Ús digne activar amb màxima celeritat i proposar l'activació dels serveis de mediació i/o de defensa jurídica. Així com, facilitar a la propietat de l'habitatge l'assessorament i acompanyament necessari, fins a la recuperació de la possessió de l'habitatge.

La proactivitat, implicació ens els processos de gestió, la proposta d'estratègies, la capacitat de resolució, l'orientació al servei públic, ... han de representar el model de gestió des de la posada en marxa, fins a la estabilització del servei i el seu desenvolupament.

De la mateixa manera, els processos de presa de decisió s'assignaran als perfil professionals qualificats tècnicament per al desenvolupament de les funcions encarregades, atenent les indicacions del Departament per a l'Ús digne de l'Habitatge de l'IMHAB.

CLÀUSULA QUARTA.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI – RECURSOS HUMANS

El Servi de la Borsa té dependència funcional del Departament per a l'Ús digne de l'habitatge, i per tant, 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 el 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 del 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.

L'empresa contractista haurà de nomenar una de les persones que executin el servei objecte del contracte, com a coordinador/a, que actuarà com a interlocutor/a amb la persona responsable del contracte i, en la seva absència, un suplent que assumirà les funcions de coordinació.

La contractista haurà d'aportar els mitjans personals necessaris per a la correcta execució dels 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 jurídica amb l'IMHAB.

4.1. ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP DE TREBALL ADSCRIT AL SERVEI

El servei de gestió de la Borsa cal estructurar-lo inicialment en dos equips de treball amb característiques professionals diferents, però que han de treballar de forma conjunta i coordinada.

L'equip especialitzat en la gestió de l'oferta d'habitatges gestionarà la captació d'habitatges i realitzarà l'atenció als propietaris i si s'escau l'acompanyament en l'execució de les obres i la resta de tràmits, des de l'inici de la captació i fins a la signatura del contracte de lloguer.

D'altra banda, l'equip encarregat de la gestió de la demanda i de la contractació tramitarà les sol·licituds d'habitatge derivades des de les oficines d'habitatges, HABET i OVT i coordinarà les visites als habitatges disponibles fins a l'assignació dels mateixos i farà la proposta de signatura del contracte de lloguer. Així mateix, un cop signat el contracte de lloguer s'encarregarà del seguiment dels acords assumits per l'Administració amb ambdues parts (avantatges i ajuts) i del compliment de les obligacions contractuals entre les parts, així com de comunicar i fer seguiment de les incidències que siguin objecte d'intervenció d'un altre servei, amb especial importància al pagament del lloguer al propietari i del cobrament de la renda a l'arrendatari.

4.2. PERFILS PROFESSIONALS I HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els recursos humans previstos per a la gestió del Servei de la Borsa estarà format per:

- 1 Coordinador del Servei (Tècnic Superior)
- 3 Advocats
- 3 Arquitectes Tècnics
- 3 Tècnic Mig d'Administració
- 5 Administratius

1. El perfil professional del Coordinador/a del Servei haurà de ser de tècnic superior, amb experiència en la gestió d'equips, amb habilitats com a comunicador i formador i amb eficàcia provada en la resolució de conflictes i presa de decisions. Aquest actuarà com a interlocutor amb el responsable de l'IMHAB

Les característiques del perfil professional seran:

- Visió estratègica i global del Servei, per assolir els objectius establerts
- Direcció d'equips: Capacitat de lideratge, anàlisi i d'organització de l'equip
- Coneixements jurídics i de mètodes de mediació per a la resolució de conflictes
- Coneixement del mercat immobiliari
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari
- Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit
- Motivació pels programes socials

Preferiblement:

- Grau en Dret (especialitat dret civil) o Grau en ADE
- Coneixements de dret administratiu.

La prestació del servei es realitzarà a les dependències assignades per l'IMHAB.

L' horari es desenvoluparà de dilluns a divendres, entre les 8 a 15 hores i de les 16 a 20 hores i s'ajustarà a les càrregues de treball.

2. La Coordinació disposarà d'un tècnic de suport, que en la seva absència o per la seva disposició, actuarà com a Coordinador/a substituït/a , assumint les funcions de coordinació.

Les característiques del perfil professional seran les mateixes que per al Coordinador/a principal.

3. L'Equip que desenvolupi les funcions de Captació d'habitatge s'encarregaran de la gestió amb els propietaris. Hauran de ser bons comunicadors, tenir capacitat de negociació i de resolució de conflictes i presa de decisions i haurà d'estar constituït per:

- 3 Arquitectes Tècnics/ques
- 1 Suport administratiu

L'equip estarà sota el comandament del coordinador del servei de l'empresa adjudicatària

Les característiques dels perfil professionals seran:

Per al perfil Tècnics:

- Titulació d'aparellador, arquitecte tècnic o enginyer de l'edificació, col·legiat.
- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió de forma autònoma i proactiva
- Capacitat per a les relacions interpersonals i per generar vincles
- Coneixements jurídics i de mètodes de mediació per a la resolució de conflictes
- Coneixement del mercat immobiliari
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari
- Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit
- Motivació pels programes socials

Per al suport Administratiu:

- Qualificació mínima de cicle formatiu de grau mitjà (en l'àmbit de la gestió administrativa)
- Experiència en tasques administratives i de gestió
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari
- Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit
- Motivació pels programes socials

La prestació del servei es podrà realitzar indistintament a les dependències assignades per l'IMHAB, a les Oficines d'habitatges i/o al mateix habitatge la captació del qual s'estigui gestionant.



L' horari es desenvoluparà de dilluns a divendres, entre les 8 a 15 hores i de les 16 a 20 hores i s'ajustarà a les càrregues de treball. Serà imprescindible que part de la jornada laboral es faci en horari de tarda per poder organitzar visites als habitatges en diferents franges horàries. Es valorarà la possibilitat de realitzar-les ocasionalment els caps de setmana.

4. L'Equip que realitzi la gestió de la Demanda d'habitatges i el seguiment de la Contractació, en base als expedients derivats des de les Oficines d'Habitatge, haurà d'estar constituït per:
- 1 Tècnic/a superior en Dret, especialitzat en mediació
 - 2 Tècnics/ques superiors en Dret
 - 2 Tècnics/ques mig d'Administració
 - 4 Suport administratiu

L'equip estarà sota el comandament del coordinador del servei de l'empresa adjudicatària

Per als Advocats/des:

- Titulació de Grau en Dret, especialitat en dret civil
- Coneixements i amplia experiència en mètodes de mediació per a la resolució de conflictes
- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió de forma autònoma i proactiva
- Capacitat per a les relacions interpersonals i per generar vincles
- Experiència en tasques administratives i de gestió
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals
- Coneixement del mercat immobiliari
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari
- Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit
- Motivació pels programes socials

Per als Tècnics/que mig d'Administració:

- Titulació de Grau mig en administració d'empreses, empresarials o similar (en l'àmbit de la gestió administrativa)
- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió de forma autònoma i proactiva
- Capacitat per a les relacions interpersonals i per generar vincles
- Experiència en tasques administratives i de gestió
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals
- Coneixement jurídics en dret civil i administratiu
- Coneixement del mercat immobiliari
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari
- Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit
- Motivació pels programes socials



Per al suport Administratiu:

- Qualificació mínima de cicle formatiu de grau mitjà (en l'àmbit de la gestió administrativa)
- Experiència en tasques administratives i de gestió
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari
- Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit
- Motivació pels programes socials

La prestació del servei es podrà realitzar indistintament a les dependències assignades per l'IMHAB, a les Oficines d'habitatges i/o als habitatges que s'estiguin gestionant.

L' horari es desenvoluparà de dilluns a divendres, entre les 8 a 15 hores i de les 16 a 20 hores i s'ajustarà a les càrregues de treball. Serà imprescindible que part de la jornada laboral es faci en horari de tarda per poder organitzar visites als habitatges en diferents franges horàries. Es valorarà la possibilitat de realitzar-les ocasionalment els caps de setmana.

4.3. DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

D'acord amb els indicadors de gestió dels anys precedents i els objectius plantejats (200 Nous Contractes i Seguiment de 1.500 contractes vigents, aproximats, en funció de les resolucions), **s'estima un màxim de 42.601 tràmits, amb una dedicació de 26.719 hores.**

	Nº Gestions	TOTAL TEMPS GESTIÓ (en hores)
NOUS CONTRACTES		
200	7.270	17.672
Gestió de la Captació de nous habitatges	626	6880
Instrucció de l'expedient de Captació i Alta aplicatius gestió		
Informació i programació dels nous propietaris		
Visita a l'habitatge i Informes valoració tècnica i econòmica		
Negociació amb la propietat per a la inclusió dels habitatges		
Signatura Acord inclusió dels habitatges a la Borsa	200	
Acompanyament tècnic per a l'execució de les obres de rehabilitació		
Gestió Administrativa de subvenció Obres		
Tramitació de la CH i del CEE		
Gestió de les Sol·licituds d'habitatge	3500	3500
Revisió Sol·licituds OH/HABET/OVT i comunicació al ciutadà (Altes i Baixes)		
Gestió de la contractació	3144	7292
Expedients de Mediació GESTIÓ OH		
Selecció Candidats, convocatòria i realització de visites d'habitatges		
Anàlisi de Candidats Interessats		
Proposta Assignació d'habitatges		
Preparació signatura contracte		
Signatura Contracte de Lloguer amb les parts i Assessorament		
Gestió Administrativa de subvenció Incentius 1500/6000		
Gestió Administrativa de bonificació IBI (Seguiment; Altes x IMH)		
Gestió d'assegurances, cobertures i ajuts		
Pagament del lloguer i Seguiment del Fons Social de garantia (1 any)		

	Nº Gestions	TOTAL TEMPS GESTIÓ (en hores)
SEGUIMENT CONTRACTES VIGENTS	35.331	9.047
1500		
Coordinació equip, formació, control de gestió i de qualitat del servei. Seguiment del contracte		
Reforç Coordinació equip i indicadors		
Observança Jurídica		
Expedients de Mediació vt.CONTRACTES BORSA + Conflictes veïnals		
Gestió Impagaments > Seguiment Econòmic i Jurídic		
Gestió Impagaments > Seguiment Social + Acompanyament Desn.		
Gestió Instàncies i correus electrònics (ciudadà+interns)		
Comunicació i gestió d'incidències - assegurances (MR)		
Resolució Contractes		

4.4. BOSSA D'HORES

S'ha previst una Bossa d'hores de fins a 3.520 hores a l'any, per a fer front a les possibles puntes de treball extraordinàries, les quals poden comportar possibles ampliacions de personal de les següents categories professionals:

- Tècnics de grau mig (Arquitectes Tècnics, Tècnic d'Administració o Treballadors Socials)
- Suport Administratiu

La distribució dels perfils a cobrir es definiran conjuntament amb l'empresa licitadors a la Cap del Departament per a l'Ús digne de l'habitatge en base a les necessitats del servei i als objectius a assolir.

4.5. SUBSTITUCIONS DE BAIXES I VACANCES

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 i per tant, caldrà preveure un sistema que garanteixi la continuïtat del servei davant de situacions de substitucions (Baixes laborals) de manera que, el servei no quedi desatès per un temps superior a 5 dies laborables.

En qualsevol cas, l'empresa contractista haurà d'avisar al Departament per a l'Ús Digne de l'Habitatge, de qualsevol canvi que es produeixi en les persones que executen el contracte.

4.6. TELETREBALL

Donat que es contempla l'opció del Teletreball, d'acord amb les normatives i acords d'aplicació, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla de Teletreball detallat que defineixi aquesta modalitat, de manera que es garanteixi la prestació del servei amb les mateixes condicions del treball presencial i mantenint una proporcionalitat de l'equip, en els diferents perfils, en l'assistència presencial.

Així mateix s'haurà de definir les condicions previstes en la gestió dels expedients quan s'apliqui el teletreball.

4.7. FORMACIÓ I RECICLATGE

Si fos necessari, des del Departament 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. Posteriorment, la formació general anirà a càrrec de l'adjudicatària, amb excepció de les novetats de gestió i/o normatives que calgui desenvolupar.

Els licitadors detallaran en la seva oferta el Pla de Formació Continuada indicant les accions concretes que es pretenen realitzar, d'acord amb les funcions encarregades i el cronograma de les mateixes. Aquest Pla de Formació ha de preveure el seu desenvolupament durant la vigència del contracte, consensuat amb la Direcció de Programes d'actuació per l'Ús Digne de l'Habitatge, per al millor funcionament del servei.

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

4.8. RECURSOS MATERIAIS A DISPOSICIÓ DEL SERVEI

4.8.1. EQUIPAMENTS

La prestació del servei es podrà realitzar, en funció dels perfil professionals, indistintament a les dependències assignades per l'IMHAB i/o a les Oficines d'habitatges i/o als habitatges que s'estiguin gestionant i/o en teletreball, segons les necessitats del servei.

l'IMHAB posarà a l'abast de l'empresa adjudicatària la infraestructura necessària per al desenvolupament dels serveis objectes d'aquest contracte. En aquest sentit facilitarà el mobiliari, la telefonia fixe i els aparells informàtics (hardware i software).

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el compliment de la Normativa de Seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.

4.8.2. SISTEMES D'INFORMACIÓ

l'IMHAB facilitarà a l'adjudicatari l'aplicació o aplicacions informàtiques específiques del servei que siguin necessàries per al desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

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

El programa de la Borsa es desenvolupa, principalment, amb el suport dels aplicatius informàtics de gestió de titularitat de la Generalitat de Catalunya i de l'Ajuntament de Barcelona.

No obstant, per a la implementació del sistema d'intermediació de les rendes, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema informàtic propi per a la gestió de cobraments dels llogaters i pagaments als propietaris, suficientment àgil i fiable per poder desenvolupar aquesta funció i fer un control exhaustiu del Fons econòmic de garantia per a les rendes del lloguer. Aquest software haurà de ser accessible i estar disponible per als responsables del Departament per a l'Ús digne de l'habitatge.

A la finalització del contracte, l'IMHAB es reserva l'opció de compra de l'esmentat sistema informàtic, quedant l'empresa adjudicatària obligada a la venda del mateix per l'import establert al plec de condicions econòmiques.

L'opció de compra s'exercirà sempre i quan, a criteri de l'IMHAB, el sistema informàtic desenvolupat per a la intermediació de les rendes de lloguer compleixi amb totes les necessitats de la gestió i permeti la continuïtat de la mateixa. En aquest cas, l'empresa adjudicatària es compromet al lliurament del sistema informàtic desenvolupat amb totes les seves funcionalitats.

En el cas que l'IMHAB no exerceixi l'opció de compra del sistema informàtic d'intermediació de rendes, l'empresa adjudicatària haurà de traspasar les dades de gestió en un suport informàtic compatible amb la gestió de l'IMHAB, de manera que garanteixi la continuïtat de la gestió de cobraments i pagaments de rendes amb posterioritat al contracte.

De la mateixa manera, l'adjudicatària haurà de preveure un sistema de telefonia mòbil, tauletes i/o portàtils segons les necessitats del servei, així com els equips de comunicació necessaris per a la coordinació amb la persona responsable del Departament per a l'Ús Digne de l'Habitatge de l'IMHAB, quan sigui necessari en l'horari del servei.

4.8.3. ALTRES RECURSOS

Per dur a terme les activitats pròpies dels equips, el servei haurà de preveure aquells mitjans i/o materials necessaris per a la correcta execució de les funcions. D'aquesta manera, caldrà preveure:

- sistema/cost de transport per als desplaçaments als habitatges que calgui visitar
- aparells de mesura per a les visites tècniques
- aparells de fotografia per a les visites tècniques, inventaris i resolucions de contractes
- altres que es considerin

CLÀUSULA CINQUENA.– COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I EL DEPARTAMENT PER A L'ÚS DIGNE DE L'HABITATGE DE L'IMHAB

La coordinació i el seguiment d'aquest servei es realitzarà a les instal·lacions que determini el Departament per a l'Ús Digne de l'Habitatge de l'IMHAB amb una periodicitat mensual, sense perjudici de la relació i contacte habitual per situacions puntuals que requereixen una atenció immediata. En aquestes reunions l'adjudicatària haurà de presentar els indicadors d'activitat, els informes de gestió que es defineixin i un resum dels acords adoptats a la reunió anterior, amb la informació de l'assoliment dels mateixos.

El coordinador del servei presentarà setmanalment les propostes d'assignació d'habitatge, així com els indicadors i informes que es designin, en els terminis establerts a tal efecte, i assistirà a totes les reunions de seguiment que se'l requereixi, així com a aquelles que des de la Direcció d'Ús Digne de l'habitatge es considerin necessàries per al bon funcionament del servei.

Cal tenir present la interrelació de la Borsa amb la resta de programes d'habitatge del CHB, en concret amb les gestions de les Oficines d'Habitatge, el servei jurídic, els serveis de seguiment social i de mediació i els ajuts al lloguer, per intervenir en possibles situacions d'especial vulnerabilitat. Per aquesta raó, la coordinació amb la resta de serveis, interns i/o externs, ha d'estar recollida en el model proposat.

CLÀUSULA SISENA.- PLA DE QUALITAT

Els licitadors detallaran en la seva oferta el Pla de Qualitat previst durant la prestació del servei, indicant les accions concretes que es realitzaran amb aquest objectiu, el cronograma de les mateixes i els professionals encarregats de portar-ho a terme, així com els informes a presentar.

Es realitzarà el seguiment i avaluació de la gestió mitjançant informes, memòries i indicadors, i sempre assegurant la qualitat del servei així com les millores, en qualitat i operativitat, valorades en termes d'eficiència i d'eficàcia.

CLÀUSULA SETENA. - OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

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

1. L'empresa adjudicatària nomenarà 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 eficàcia, eficiència i qualitat. En aquest sentit, haurà de presentar la documentació que es determini per part de l'IMHAB, per poder fer el seguiment i control del servei, i planificar les activitats futures.
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. En cas d'alguna incidència que afecti o pugui afectar a la prestació del servei, l'adjudicatària haurà de comunicar-ho de forma immediata al responsable de l'IMHAB.
5. L'empresa adjudicatària haurà d'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, garantint una atenció correcta i empàtica amb les persones usuàries del servei.
7. L'adjudicatària, en la gestió de la intermediació de les rendes, cobrarà les rendes dels llogaters per fer el pagament als propietaris dels habitatges i en cas d'impagaments, farà una anàlisi inicial, comunicant la situació al Departament per a l'Ús Digne de l'Habitatge de l'IMHAB de manera immediata, per a l'activació dels serveis de mediació (SPIMH, SIPHO o altres). Mensualment, reportarà l'estat de situació dels impagaments, per a la seva possible repercussió en el Fons de Garantia. Anualment, es presentarà la liquidació del fons, així com a la finalització de l'adjudicació.

8. L'adjudicatària descriurà 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, reportant a la Direcció Tècnica d'Ús Digne de l'habitatge, els indicadors, informes, memòries, justificatius de la gestió
9. Facilitar la supervisió, seguiment i avaluació per part de l'IMHAB dels processos i resultats de la gestió del servei, per corregir qualsevol deficiència que s'observi per part del Departament per a l'Ús Digne de l'Habitatge de l'IMHAB.
10. Realitzar, com a mínim, una auditoria anual que haurà de ser reportada al responsable de l'IMHAB amb el contingut que s'estableixi a l'efecte.
11. Custodiar la documentació pròpia del servei seguint els criteris, instruccions i normatives que estipuli l'IMHAB. 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.
12. L'empresa adjudicatària ha d'aportar tot el personal necessari per a la realització de tots els tràmits i es compromet a substituir les absències per vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars. Els períodes de vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars a que tingui dret el personal de l'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.
13. L'equip responsable de l'execució del present contracte, aportats per l'adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i l'IMHAB existeixi cap vincle funcional, ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.
14. Un cop iniciat el contracte, l'empresa adjudicatària garantirà que totes les persones que s'incorporin a la plantilla, abans de començar la seva activitat, hauran rebut la formació inicial necessària per al desenvolupament de les seves funcions.
15. L'empresa adjudicatària ha de garantir el reciclatge, formació permanents i suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.
16. 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.
17. L'adjudicatària farà un ús correcte i diligent dels espais i dels materials posats a la seva disposició
18. Qualsevol altre obligació que estableixi la legislació vigent que garanteixi la correcta prestació del servei

CLÀUSULA VUITENA. – FONTS ECONÒMICS DE GARANTIA PER A LES RENDES DE LLOGUER I FONTS ECONÒMICS PER A MESURES PREVENTIVES PER ALS RISCOS DELS HABITATGES

En relació, a la implementació del sistema d'intermediació de les rendes i la garantia de cobrament dels lloguers a la part propietària, l'IMHAB constituirà un FONTS ECONÒMIC DE GARANTIA PER A LES RENDES DEL LLOGUER, per import de 300.000,00 €/anuals, per a fer front als possibles impagaments i es transferirà, a criteri de la Comissió de Seguiment a l'empresa adjudicatària, d'acord amb les liquidacions mensuals o anuals que aquesta presenti en el marc de la Comissió de Seguiment.

Pel que fa a la implementació de les Mesures preventives per als riscos dels habitatges, l'IMHAB constituirà un FONTS ECONÒMIC PER ATENDRE MESURES PREVENTIVES, per import de 100.000€/anuals, per fer front a les despeses de protecció (alarmes, portes provisionals de seguretat o altres), de defensa jurídica en cas de procediment judicial per recuperar la possessió de l'habitatge i/o a les rendes de lloguer i subministraments impagats fins a la data de recuperació de la possessió de l'habitatge per la propietat, com a conseqüència d'una ocupació il·legal de l'habitatge, en el període de gestió de la Borsa. Les mesures descrites s'hauran d'autoritzar pel Departament per a l'Ús digne de l'habitatge, sent l'empresa adjudicatària l'encarregada de la seva contractació, per al posterior abonament per part de l'IMHAB, d'acord amb les liquidacions mensuals o anuals que l'adjudicatària presenti en el marc de la Comissió de Seguiment.

CLÀUSULA NOVENA.- 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 la l'IMHAB. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'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'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'adjudicatària quan aquesta s'adreci a la l'IMHAB per fer-li arribar informes interns del desenvolupament del servei.

CLÀUSULA DESENA.- CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'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, tampoc cedir a tercers ni tan sols a efectes de conservació les dades. En tot cas haurà d'actuar amb estricta 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 informará 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.

CLÀUSULA ONZENA.- DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 24 mesos, 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 termini màxim de dos anys més, amb pròrrogues anuals, de conformitat al que estableix la legislació vigent.

CLÀUSULA DOTZENA.- INICI DEL CONTRACTE, RECEPCIÓ, DEVOLUCIÓ I FINALITZACIÓ

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, el 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 adicional.

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

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona

l'IMHAB supervisarà el traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei, de l'anterior empresa amb la nova adjudicatària.

Barcelona, 9 de desembre de 2024

Elisabet Silva Delgado
Cap del Departament per l'Ús Digne de l'Habitatge