



Ajuntament de
Sant Feliu de Llobregat

Número d'expedient: PACC2024000034

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI DE L'OFICINA LOCAL D'HABITATGE DE SANT
FELIU DE LLOBREGAT

1 OBJECTE..... 2

2 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS..... 2

2.1 SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA EN MATÈRIA D'HABITATGE..... 2

2.2 SERVEI D'INTERMEDIACIÓ DEL DEUTE HIPOTECARI (SIDH) 3

2.3 GESTIÓ DE LA BORSA DE LLOGUER MUNICIPAL..... 3

2.4 INFORME DEL SERVEI PRESTAT..... 6

3 DIFUSIÓ I SEGUIMENT DEL PLA LOCAL DE L'HABITATGE..... 7

4 CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI 7

4.1 Recursos humans..... 8

4.1.1 Agents d'atenció especialitzada: 9

4.1.2 Perfil Social: 9

4.2 Lloc i horari de la prestació del servei 11

5 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI..... 11

6 CLÀUSULES SOCIALS..... 12

6.1 Atenció al ciutadà..... 12

6.2 Accions formatives a treballadors..... 12

7 SUBROGACIÓ DEL PERSONAL..... 13

8 INICI DEL CONTRACTE, RECEPCIÓ, DEVOLUCIÓ I FINALITZACIÓ..... 13

ANNEX I: Horari atenció presencial Oficina d'Habitatge actual..... 14

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2024000034
Codi Segur de Verificació: 4d2038a3-4b67-4d87-b173-28866717e410 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2024_5668914 Data d'impressió: 23/01/2025 12:38:55 Pàgina 2 de 14		
SIGNATURES 1.- Raquel Gomez Escobar (TCAT), 19/12/2024 08:56		



Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

1 OBJECTE

És objecte d'aquest plec regular i establir les prescripcions tècniques del servei de l'Oficina Local d'Habitatge de Sant Feliu de Llobregat.

L'Oficina Local d'Habitatge unifica el conjunt de serveis oferts des de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat en matèria d'habitatge, bé siguin serveis propis de l'Ajuntament com d'altres administracions públiques.

L'Oficina Local d'Habitatge presta els següents serveis –

- Servei d'Atenció Ciutadana en matèria d'Habitatge
- Servei d'Intermediació del Deute Hipotecari (SIDH)
- Gestió de la Borsa de Lloguer Municipal
 - Lloguer assequible.
 - Lloguer social
 - Habitatges destinats a allotjament compartit de caràcter social.
 - Gestió dels Habitatges d'allotjament de caràcter social

2 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.

L'adjudicatari es compromet a prestar els serveis que es descriuen a continuació.

2.1 SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA EN MATÈRIA D'HABITATGE.

2.1.1. Condicions generals de l'atenció ciutadana.

L'atenció a la ciutadania es durà a terme sota els criteris i protocols establerts en el la definició estratègica del model d'atenció ciutadana MOSAIC de l'Ajuntament de Sant Feliu. Veure:

https://www.santfeliu.cat/documents/8ec5c9ef-8366-497f-8aec-e7de830bb28a/Espais_de_collaboracio_i_atencio_integral_Definicio_estrategica_del_Model_dAtencio_Ciutadana_MOSAIC_de_lAjuntament_de_Sant_Feliu_de_Llobregat.pdf

En aquest sentit, caldrà adoptar les mesures organitzatives i utilització d'eines corporatives (gestor de cues, sistemes de comunicació interna, etc.) i de qualitat (enquestes, protocols d'atenció, etc.) establerts en cada moment per l'Ajuntament.

2.1.2. Condicions específiques de l'atenció ciutadana.

- Assessorament tècnic general en matèria d'habitatge de lloguer i compravenda

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2024000034
Codi Segur de Verificació: 4d2038a3-4b67-4d87-b173-28866717e410 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2024_5668914 Data d'impressió: 23/01/2025 12:38:55 Pàgina 3 de 14		
SIGNATURES 1.- Raquel Gomez Escobar (TCAT), 19/12/2024 08:56		



Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

- Informar de les diverses promocions d'habitatge públic que desenvolupen les diverses administracions en el municipi de Sant Feliu de Llobregat.
- Informar sobre el Registre de Sol·licitats d'Habitatge de Protecció Oficial i gestions dins l'aplicatiu si escau
- Informar, gestionar i tramitar, si escau, ajuts i subvencions de l'Ajuntament o d'altres administracions públiques en matèria d'habitatge.
- Assessorar i tramitar si s'escau els ajuts a la rehabilitació, tant els municipals com els que ofereixen altres administracions, i en concret, el Consorci Metropolità de l'Habitatge.
- Gestió i seguiment del correu corporatiu habitatge@santfeliu.cat donant resposta amb un màxim de 24h a les comunicacions entrants.

2.2 SERVEI D'INTERMEDIACIÓ DEL DEUTE HIPOTECARI (SIDH)

La Diputació de Barcelona disposa del Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH), que té per objectiu evitar la pèrdua de l'habitatge per causa d'impagament de préstecs hipotecaris.

El SIDH va néixer el desembre de 2012 a partir d'un conveni entre la Diputació de Barcelona i l'Agència d'Habitatge de Catalunya. Des d'aleshores, han treballat amb els ajuntaments, els consells comarcals i el Col·legi d'Advocats de Barcelona per desplegar el servei en diferents territoris de la demarcació de Barcelona, essent Sant Feliu de Llobregat un d'ells.

El servei que es contracta en la present licitació és l'atenció ciutadana i les gestions relacionades següents:

- Atendre el primer contacte de les famílies amb dificultat davant els pagaments dels préstecs hipotecaris, segons els processos preestablerts i la documentació definida (presencial, electrònica i telefònica).
- Determinar la condició de beneficiari del SIDH de les persones que s'adrecin a l'Oficina Local d'Habitatge així com determinar el grau d'urgència de l'atenció en cas d'ésser usuari del servei.
- Informar de la documentació a aportar a l'entrevista amb l'assessor/a del SIDH.
- Atendre les consultes de les persones ja entrevistades sobre l'estat de la seva proposta.
- Assistir a les sessions formatives relacionades amb aquest servei, si l'Ajuntament ho considera oportú o adient
- Suport administratiu integral per a la prestació del servei

2.3 GESTIÓ DE LA BORSA DE LLOGUER MUNICIPAL.

Els objectius generals de la Borsa de Lloguer Municipal són:

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2024000034
Codi Segur de Verificació: 4d2038a3-4b67-4d87-b173-28866717e410 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2024_5668914 Data d'impressió: 23/01/2025 12:38:55 Pàgina 4 de 14		
SIGNATURES 1.- Raquel Gomez Escobar (TCAT), 19/12/2024 08:56		

**Ajuntament de
Sant Feliu de Llobregat**

- Incrementar l'oferta d'habitatges del mercat privat en modalitat de lloguer assequible i lloguer social per atendre les necessitats de la població amb rendes moderades i possibilitar-los l'accés al dret a l'habitatge.
- Actuar com a mediadora entre les persones propietàries dels habitatges i les llogateres, afavorir una relació de confiança entre les parts, negociar una renda de lloguer per sota del mercat i adequat per cada unitat de convivència.

Funcions de captació i informació.

- Es realitzaran tasques de captació activa d'habitatges de lloguer per incloure'ls en la Borsa de Lloguer Municipal.
- S'informarà mensualment a l'Ajuntament dels pisos captats per la Borsa de Lloguer Municipal per si es considera oportú destinar-los a unitats de convivència en situacions d'especial emergència o vulnerabilitat habitacional.

Característiques de la Borsa de Lloguer Municipal.

La Borsa de Lloguer Municipal integra tres modalitats.

Lloguer assequible.

El lloguer assequible pren de referència aquells pisos de la Borsa amb un preu de lloguer un 20% per sota del preu de mercat, establert per l'Agència d'habitatge de Catalunya

Lloguer social

L'Ajuntament de Sant Feliu impulsa la creació i consolidació d'un parc ampli d'habitatges de lloguer social per donar resposta a les famílies i persones en situació temporal d'especial emergència i amb necessitat d'acompanyament social, entre altres, en aspectes d'inserció laboral.

Els pisos de lloguer social es destinaran a unitats familiars que pel seu nivell d'ingressos no poden accedir a un habitatge a preu de mercat ni de lloguer assequible. Es tracta d'unitats familiars en risc d'exclusió social, usuàries de Serveis Socials.

Des de la Borsa Local d'Habitatge es mantindrà un registre dels sol·licitants que es troben dins d'aquest nivell d'ingressos.

Els habitatges que s'inclouen en aquest servei seran:

- Habitatges de propietaris particulars que posin el seu habitatges a disposició de la Borsa amb una rebaixa mínima del 30% respecte del preu de mercat.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2024000034
Codi Segur de Verificació: 4d2038a3-4b67-4d87-b173-28866717e410 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2024_5668914 Data d'impressió: 23/01/2025 12:38:55 Pàgina 5 de 14		
SIGNATURES 1.- Raquel Gomez Escobar (TCAT), 19/12/2024 08:56		



Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Gestió dels habitatges de lloguer social

- La gestió d'aquests habitatges serà la mateixa que per a la resta d'habitatges de la Borsa: mediació entre persones propietàries i llogateres, tramitació de contractes, tramitació de pòlisses d'assegurances, resolució de conflictes, visites a l'habitatge, atenció als propietaris, etc.
- En cas de requerir un acompanyament social en algun d'aquests habitatges, aquest es gestionarà per la figura del tècnic mitjà en treball o educació social

Habitatges destinats a allotjament compartit de caràcter social.

Aquest servei està adreçat a proporcionar allotjament, en habitatges destinats a persones en situació de vulnerabilitat econòmica i social. Aquests també poden ser de tipologia compartida.

L'objectiu és facilitar l'allotjament a persones, ateses pels Serveis Socials municipals, les quals, per la seva situació de precarietat econòmica, estan excloses del mercat de l'habitatge de lloguer.

L'adjudicatari aportarà un habitatge d'allotjament compartit de caràcter social a disposició immediata del servei. S'acreditarà que es disposa d'un habitatge o del nombre que s'oferti segons els criteris d'adjudicació vinculat a aquest recurs, segons indiquen els plecs de licitació.

S'haurà d'acreditar que aquest habitatge disposa de cèdula d'habitabilitat i de certificat energètic. Aquest immoble ha de registrar-se o acreditar la sol·licitud en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials (RESES) durant el primer semestre de vigència del contracte per part de l'adjudicatari del servei.

L'adjudicatari farà un seguiment continu de les persones o famílies allotjades, comptant en tot moment amb la coordinació dels serveis socials municipals.

Gestió dels Habitatges destinats a allotjament compartit de caràcter social

- Es realitzarà el seguiment des del punt de vista social de les persones o famílies beneficiàries. Es destinarà un Tècnic mitjà en educació social o treball social que realitzarà visites a les famílies beneficiàries. Aquesta tasca es realitzarà en coordinació amb els Serveis Socials de l'Ajuntament.
- Des de Serveis Socials es proposaran els beneficiaris pels habitatges compartits.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2024000034
Codi Segur de Verificació: 4d2038a3-4b67-4d87-b173-28866717e410 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2024_5668914 Data d'impressió: 23/01/2025 12:38:55 Pàgina 6 de 14		
SIGNATURES 1.- Raquel Gomez Escobar (TCAT), 19/12/2024 08:56		



Catàleg de Serveis per als propietaris:

- Assegurança multirisc del continent de l'habitatge.
- Assegurança de defensa jurídica.
- Aval-lloguer, que dona la possibilitat de recuperar fins a 6 mesos de lloguer en cas d'impagament.
- Assessorament i tramitació dels contractes de lloguer.
- Tramitació de les sol·licituds de les pòlisses de les assegurances de caució i multirisc que es contracten amb entitats asseguradores per oferir a grups de destí i com a garantia pel propietari; i fer el seu seguiment, control i resolució.
- Fer el seguiment dels contractes signats a la Borsa i assistir a la resolució dels mateixos
- Comprovació prèvia de la solvència del llogater.
- Atenció propietaris: visita a l'habitatge amb el propietari per comprovar-ne l'estat de conservació i realització dels inventaris dels habitatges.
- Negociació de la renda de lloguer, si s'escau.
- Tramitació i obtenció de la Cèdula d'Habitabilitat i/o del Certificat d'Eficiència energètica, en el cas que l'habitatge no disposi d'aquests certificats en vigor.
- Possibilitat d'ajudes públiques: El propietari que incorpora un habitatge a la Borsa de Lloguer Municipal podrà optar a les diverses subvencions que convoqui l'Ajuntament.

Catàleg de serveis per als llogaters:

- Visita a l'habitatge.
- Assessorament i tramitació dels contractes de lloguer
- **Estalvi en el pagament de la part corresponent de l'IBI, la quota de la comunitat** de propietaris i les taxes de gestió dels residus.
- Fiança corresponent corresponent només a una mensualitat.
- Coordinació amb serveis socials i el servei local d'ocupació
- Ajudes públiques:
- El llogater d'un habitatge a la Borsa de Lloguer Municipal podrà optar a les diverses subvencions que convoqui a l'Ajuntament

2.4 INFORME DEL SERVEI PRESTAT.

Es presentarà un informe mensual on s'indican les diferents accions i atencions realitzades des de l'Oficina Local d'Habitatge.

Aquest informe inclourà el nombre de :

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2024000034
Codi Segur de Verificació: 4d2038a3-4b67-4d87-b173-28866717e410 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2024_5668914 Data d'impressió: 23/01/2025 12:38:55 Pàgina 7 de 14		
SIGNATURES 1.- Raquel Gomez Escobar (TCAT), 19/12/2024 08:56		

**Ajuntament de
Sant Feliu de Llobregat**

- Atencions realitzades (presencials, telefòniques, telemàtiques)
- Atencions realitzades respecte a ajuts de lloguer
- Sol·licituds i atencions respecte Registre de Sol·licitants d'HPO
- Sol·licituds respecte a la Borsa de Lloguer Municipal
- Resum de captacions de la Borsa de Lloguer Municipal
- Nombre de contractes de la Borsa de Lloguer Municipal en seguiment
- Nombre de resolucions de contractes de la Borsa de Lloguer Municipal
- Nombre d'ajuts de lloguer gestionats
- Nombre d'atencions realitzades pel Servei d'Intermediació del Deute Hipotecari (SIDH)
- Nombre de visites realitzades per l'Educadora Social als Habitatges d'allotjament de caràcter social
- Incidències

L'Ajuntament es reserva el dret de requerir altres actuacions o informacions si així ho considera necessari. Aquest informe s'ha de regular de manera estricta en el compliment de la normativa vigent de protecció de dades.

També serà responsabilitat de l'adjudicatari:

Elaboració d'un informe trimestral amb els resultats obtinguts en la gestió de l'Oficina Local d'Habitatge

Elaboració d'una memòria anual i un informe de valoració de la gestió de l'Oficina Local d'Habitatge.

3 DIFUSIÓ I SEGUIMENT DEL PLA LOCAL DE L'HABITATGE.

- Formar part de fòrums relacionats amb l'objecte del contracte, p.e la Taula Social de l'Habitatge en el moment de la seva constitució.
- Participar en les sessions i jornades que organitzi la Direcció de Programes socials de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya amb motiu de la formació del personal de l'Oficina Local d'Habitatge i per a la coordinació dels serveis de mediació o cessió d'habitatges amb finalitats socials, si l'Ajuntament ho considera oportú
- Col·laborar amb l'Ajuntament per tal de donar a conèixer els serveis de l'Oficina Local d'Habitatge.

4 CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Codi Segur de Verificació: 4d2038a3-4b67-4d87-b173-28866717e410

Origen: Administració

Identificador document original: ES_L01082114_2024_5668914

Data d'impressió: 23/01/2025 12:38:55

Pàgina 8 de 14

SIGNATURES

1.- Raquel Gomez Escobar (TCAT), 19/12/2024 08:56



Ajuntament de
Sant Feliu de Llobregat

4.1 Recursos humans

Per a la prestació del servei, s'haurà de comptar amb un mínim de tres perfils professionals.

- Dos agents d'atenció especialitzada.
- Un perfil social, com a tècnic/a en Educació social o Treball Social.

Amb una dedicació segons la taula:

Denominació	Categoria	Funció	Grup	Dedicació	T, HORE S/Any/ conve ni	Hores necessitat s anual
Responsable oficina Jornada completa.	Personal tècnic superior	Agents d'atenció especialitzada	III	80,00%	1.724	1.379
Administratiu- Visitador jornada completa	Personal tècnic	Agents d'atenció especialitzada	III	80,00%	1.724	1.379
Tècnic educació social o treball social	tècnic superior graduat	Les necessitats son dos agents segons especificivació + educador social.	II	50,00%	1.724	862

Per cobrir l'horari de d'atenció presencials de la Oficina de d'Habitatge que actualment és recull a l'annex I d'aquest plec.

Les entitat adjudicadora haurà de presentar els documents que acreditin l'experiència del personal que es proposa durant el primer mes de servei, amb els corresponents *currículums vitae*, i acreditar un mínim de dos anys en prestacions similars en aquest àmbit de treball.

Sempre que el responsable de contracte designat per l'ajuntament així ho indiqui, les gestions i accions descrites als punts 4.1.1 i 4.1.2, sobre els perfils adscrits a l'OLH, es realitzaran fent ús de les aplicacions corporatives de l'ajuntament.

El personal contractat per l'adjudicatari per a la prestació del servei no tindrà cap vinculació laboral amb l'Ajuntament, resultant per compte de l'adjudicatari la seva contractació, pagament de salaris, assegurances socials i altres despeses.



Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

A continuació es descriuen les funcions del personal adscrit a l'oficina local d'habitatge.

4.1.1 Agents d'atenció especialitzada:

A nivell general, en totes les tasques descrites a continuació, s'haurà de donar compliment al procés administratiu general de l'ajuntament de Sant Feliu de Llobregat en matèria d'habitatge fent servir les aplicacions corporatives de l'ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

- Gestió d'expedients, d'ajuts i prestacions pel pagament de lloguers, que inclou: la gestió de sol·licituds fins a la proposta de resolució dins el marc de les aplicacions corporatives de l'ajuntament i de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya o qualsevol altre administració pública competent en matèria d'habitatge.
- Gestió d'expedients de prestacions econòmiques d'especial urgència i d'altres ajuts per a afrontar situacions d'emergència en l'àmbit de l'habitatge.
- Gestionar la borsa d'habitatge.
 - o Actuar com a interlocutor/a entre les persones propietàries dels habitatges i les llogateres, afavorir una relació de confiança entre les parts, negociar una renda de lloguer per sota del mercat i adequat per cada unitat de convivència.
 - o Captació i inscripció d'habitatges.
- Informar a la ciutadania en totes les matèries relacionades amb l'habitatge.
 - o Informació i assessorament respecte a les línies d'ajuts de l'agència de l'habitatge de Catalunya.
 - o Assessorament i atenció ciutadana en l'àmbit de les inscripcions, al registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial.
 - o Informar i derivar al servei d'assessorament en deute hipotecari i d'altres problemàtiques de l'habitatge derivades de situacions d'emergència.
 - o Informar en relació amb l'índex de referència de preus de lloguer que facilita la generalitat de Catalunya a través del web de l'agència d'habitatge de Catalunya.
- Informar sobre les sol·licituds de cèdules d'habitabilitat.
- Informar sobre les sol·licituds d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial i habitatges.
- Informar de qualsevol aspecte relacionat amb l'habitatge en base a la normativa que es pugui anar desplegant.
- Comunicar en tot moment a la persona responsable de contracte designada per l'ajuntament de qualsevol modificació en la informació relacionada amb aquest servei que calgui posar a disposició de la ciutadania.

4.1.2 Perfil Social:

En totes les tasques descrites a continuació, s'haurà de donar compliment al procés administratiu general de l'ajuntament de Sant Feliu de Llobregat en matèria d'habitatge fent servir les aplicacions corporatives de l'ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2024000034
Codi Segur de Verificació: 4d2038a3-4b67-4d87-b173-28866717e410 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2024_5668914 Data d'impressió: 23/01/2025 12:38:55 Pàgina 10 de 14		
SIGNATURES 1.- Raquel Gomez Escobar (TCAT), 19/12/2024 08:56		



Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Les funcions d'un educador en pisos socials estan orientades a proporcionar suport integral als residents per promoure la seva autonomia, integració social i benestar general. Totes les tasques a continuació detallades es treballaran de manera coordinada amb els tècnics dels serveis socials municipals.

Acompanyament i Suport Personalitzat:

- Proporcionar suport emocional i social als residents.
- Realitzar entrevistes individuals per conèixer les necessitats i objectius personals de cada resident.
- Elaborar plans d'intervenció personalitzats per a cada resident.

Foment de l'Autonomia:

- Promoure habilitats per a la vida diària, com la gestió de l'economia domèstica, la cura personal, la neteja i la cuina.
- Facilitar l'adquisició de competències socials i laborals.

Mediació i Resolució de Conflictes:

- Intervenir en situacions de conflicte entre residents.
- Promoure la convivència pacífica i la resolució de conflictes mitjançant el diàleg i la mediació.

Orientació i Assessorament:

- Assessorar els residents en matèria de drets i deures, així com en temes legals i administratius.
- Proporcionar informació sobre recursos comunitaris, com serveis de salut, educació, ocupació i lleure.

Coordinació i Col·laboració amb Altres Professionals:

- Treballar conjuntament amb altres professionals, com treballadors socials, psicòlegs, terapeutes ocupacionals i advocats, per oferir un suport integral.

Avaluació i Seguiment:

- Fer un seguiment continu dels plans d'intervenció i ajustar-los segons sigui necessari.
- Realitzar informes periòdics sobre el progrés i l'evolució dels residents.

Gestió Administrativa:

- Mantenir un registre detallat de les activitats i intervencions realitzades amb els residents.
- Gestionar la documentació necessària per al bon funcionament del pis social.

Prevenició de Situacions de Risc:

- Identificar i prevenir situacions de risc, com l'abús de substàncies, la violència domèstica o l'exclusió social.
- Proporcionar suport i orientació en situacions de crisi.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2024000034
Codi Segur de Verificació: 4d2038a3-4b67-4d87-b173-28866717e410 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2024_5668914 Data d'impressió: 23/01/2025 12:38:55 Pàgina 11 de 14		
SIGNATURES 1.- Raquel Gomez Escobar (TCAT), 19/12/2024 08:56		



Ajuntament de
Sant Feliu de Llobregat

4.2 Lloc i horari de la prestació del servei

L'Ajuntament posarà a disposició de l'entitat adjudicatària les instal·lacions per ubicar l'**OFICINA LOCAL D'HABITATGE (OLH)**, així com l'equipament tècnic i mobiliari necessari per al correcte desenvolupament del servei.

L'Horari de l'OLH serà el següent:

- **Agents d'atenció especialitzada:** Hauran de tenir una dedicació setmanal de 58h. Cobrin l'obertura de l'OHL amb 33 hores d'atenció presencial. Segons la taula de l'annex I.
- **Perfil social:** Aquest perfil haurà de tenir una dedicació setmanal de 20h, a distribuir segons la conveniència del departament de serveis socials, sempre distribuint-ho entre matins o tardes, amb no menys de 4 o 5 dies laborals.

El Tècnic/a Mitjà/na en Educació Social o Treball Social tindrà una dedicació de mitja jornada per atendre les persones integrades a la Borsa de lloguer social i dels habitatges compartits destinats a allotjament de caràcter social.

L'adjudicatari pot fer una proposta horària que serà aprovada per l'Ajuntament.

Telèfon urgència en període vacacional.

En qualsevol cas l'horari de funcionament de l'OLH estarà dintre del que faci l'OAC. Per tant, en períodes d'horaris específics com el d'estiu, Nadal, etc. l'horari de l'OLH s'haurà d'adaptar al de l'OAC, independentment de la jornada laboral que hagi de complir, per contracte, el personal de l'OLH.

S'haurà d'establir un pla de contingències per poder fer front en qualsevol moment a urgències que es derivin de la gestió dels habitatges.

5 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.

Es descriuen les següents obligacions:

- Establir una persona encarregada de la coordinació del servei, al marge del personal adscrit al mateix. Aquesta persona serà l'enllaç amb l'Ajuntament per tractar totes les qüestionis derivades d'aquest concurs, i amb la qual es mantindran les reunions que es considerin necessàries.
- Informar de manera immediata al responsable tècnic de l'Ajuntament de qualsevol incidència que es puguin produir durant el normal desenvolupament del servei.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2024000034
Codi Segur de Verificació: 4d2038a3-4b67-4d87-b173-28866717e410 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2024_5668914 Data d'impressió: 23/01/2025 12:38:55 Pàgina 12 de 14		
SIGNATURES 1.- Raquel Gomez Escobar (TCAT), 19/12/2024 08:56		

**Ajuntament de
Sant Feliu de Llobregat**

- Subscriure amb una entitat asseguradora una pòlissa de responsabilitat civil que cobreixi el risc de persones i béns en els termes establerts per la normativa vigent.
- Gestionar la informació d'acord amb la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de dades de caràcter personal.
- Tenir cura de les instal·lacions, la maquinària, aparells i altres estris que es puguin utilitzar en la prestació del servei i que siguin patrimoni municipal, sent obligat a reposar quan la seva pèrdua o deteriorament sigui conseqüència d'un ús inadequat.
- Mantenir un registre actualitzat dels habitatges gestionats per l'Oficina Local d'Habitatge. En aquest registre hi figurarà com a mínim; l'adreça de l'immoble, l'import econòmic de lloguer i la superfície útil. Aquest registre estarà a disposició dels tècnics de referència de l'Ajuntament.
- Utilitzar les aplicacions informàtiques que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya posi a disposició de les borses.
- Gestionar el registre municipal de sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial, quan aquest sigui creat.
- Preparar la documentació necessària per la justificació dels convenis subscrits amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i fer la remissió per mitjans electrònics a l'Ajuntament.
- Incorporar, en cas de baixes superiors a una setmana, el personal de substitució, que serà com a màxim de 5 dies en baixes previstes i 10 dies en baixes no previstes. En tot cas l'oficina d'habitatge ha de prestar servei segons l'horari indicat en l'annex I d'aquest plec.
- Disposar de suport jurídic i tècnic per atendre les qüestions vinculades a l'assessorament i emissió de cèdules d'habitabilitat i certificats energètics.
- Les relacions amb l'Ajuntament han de ser exclusivament per mitjans electrònics i es facilitarà també l'accés de la ciutadania a l'Oficina per mitjans electrònics.

6 CLÀUSULES SOCIALS

6.1 Atenció al ciutadà.

En tot l'objecte del servei que implica el tracte directe amb ciutadania, el personal de l'oficina d'habitatge ha de vetllar per l'aplicació dels criteris i protocols establerts en el la definició estratègica del model d'atenció ciutadana MOSAIC de l'Ajuntament de Sant Feliu. Veure:

[https://www.santfeliu.cat/documents/8ec5c9ef-8366-497f-8aec-e7de830bb28a/Espais de colaboracio i atencio integral Definicio estrategica del Model dAtencio Ciutadana MOSAIC de lAjuntament de Sant Feliu de Llobregat .pdf](https://www.santfeliu.cat/documents/8ec5c9ef-8366-497f-8aec-e7de830bb28a/Espais_de_collaboracio_i_atencio_integral_Definicio_estrategica_del_Model_dAtencio_Ciutadana_MOSAIC_de_lAjuntament_de_Sant_Feliu_de_Llobregat_.pdf)

6.2 Accions formatives a treballadors.

L'empresa o empreses adjudicatàries d'aquest contracte han d'organitzar accions de formació professional de l'objecte del contracte que millorin l'adaptabilitat de les



DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2024000034
Codi Segur de Verificació: 4d2038a3-4b67-4d87-b173-28866717e410 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2024_5668914 Data d'impressió: 23/01/2025 12:38:55 Pàgina 13 de 14	SIGNATURES 1.- Raquel Gomez Escobar (TCAT), 19/12/2024 08:56	



Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

persones adscrites a l'execució del contracte, així com les seves capacitats i la seva qualificació.

7 SUBROGACIÓ DEL PERSONAL.

Subrogar la plantilla laboral com una condició d'execució obligatòria sempre que el conveni d'aplicació de l'empresa guanyadora de la licitació del contracte, no ho estableixi de manera automàtica. L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària, la relació de treballadors amb indicació de l'antiguitat, jornada, salaris i categoria professional dels que presten el servei en l'actualitat. Aquesta informació figura en els plecs de licitació.

8 INICI DEL CONTRACTE, RECEPCIÓ, DEVOLUCIÓ I FINALITZACIÓ.

Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte de servei, i en les cas que el nou contracte no es formalitzi amb la mateixa entitat 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 cap tipus de cost addicional.

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat supervisarà el traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei, de l'anterior adjudicatària amb la que resulti guanyadora de la nova licitació.

Tècnica d'Habitatge
Raquel Gómez Escobar



ANNEX I: Horari atenció presencial Oficina d'Habitatge actual.

						Obert. oficina	33	Dedi.	58
		Dill.	Dima.	Dime.	Dij.	Div.	Tot. Setmana obertura Oficina	Agents	Tot. Setmana agents
9:00	10:00	1	1	1	1	1	5	2	10
10:00	11:00	1	1	1	1	1	5	2	10
11:00	12:00	1	1	1	1	1	5	2	10
12:00	13:00	1	1	1	1	1	5	2	10
13:00	14:00	1	1	1	1	1	5	2	10
15:30	16:00		1		1		2	1	2
16:00	17:00		1		1		2	1	2
17:00	18:00		1		1		2	1	2
18:00	19:00		1		1		2	1	2

NOTA: Aquest horari es l'actual i es pot modificar segons canvis futurs en els horaris de l'OAC Municipal segons necessitats del servei d'atenció al ciutadà.

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>

