



Número d'expedient: PACC2025000076

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE BORSA DE MEDIACIÓ DE LLOGUER D'HABITATGE ASSEQUIBLE I SOCIAL DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

1.	INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3.	MISSIÓ, OBJECTIU I FINALITAT DEL PROGRAMA	3
3.1.	ACCIONS DE FOMENT	4
3.2.	ACCIONS DE CAPTACIÓ	5
3.3.	ACCIONS DE GESTIÓ	7
3.4.	ACCIONS D'AVALUACIÓ	8
	CARACTERÍSTIQUES DE LA BORSA DE LLOGUER MUNICIPAL	9
4.	CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	12
4.1.	Recursos humans per a la prestació dels serveis	12
4.2.	Lloc i horari de la prestació dels serveis	12
4.3.	Recursos tècnics objecte del contracte	13
5.	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	13
6.	CLÀUSULES SOCIALS	14
	Atenció al ciutadà	14
	Accions formatives a treballadors	15
7.	INICI DEL CONTRACTE, RECEPCIÓ, DEVOLUCIÓ I FINALITZACIÓ.	15
	ANNEX I: Horari d'atenció telefònica i horari d'atenció presencial mitjançant cita prèvia per al servei de Borsa	16
	ANNEX II: Diagrama de flux del servei.	17

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2025000076
Codi Segur de Verificació: 0439d579-01ae-4417-987f-e577403ff2bd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6083537 Data d'impressió: 13/11/2025 11:27:27 Pàgina 2 de 17		
SIGNATURES 1.- Monica Sambade Martinez (TCAT), 14/10/2025 08:44		



1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

La finalitat del present plec és regular les condicions tècniques que han de servir de base a la gestió i execució de la prestació del servei de la Borsa de Mediació de Lloguer d'habitatge assequible i social, dins l'àmbit d'actuació del municipi de Sant Feliu de Llobregat.

L'any 2025 es va aprovar el conveni de col·laboració entre l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat (exp. G3472025000041), relatiu al programa de mediació per al lloguer social d'habitatges, amb vigència fins al 2027. Aquest conveni té per objectiu impulsar la mediació d'habitatges de lloguer social a través de la borsa municipal i dona continuïtat als acords que ambdues parts signen des del març de 2014 en el marc d'aquest mateix programa. Alhora, estableix el marc legal per mantenir l'activitat de la borsa de mediació del municipi.

L'Ajuntament ja disposa d'aquest servei des de l'any 2014, que està totalment implantat i que dona compliment a les obligacions establertes en el conveni. L'activitat pública que es promou, el servei de borsa de lloguer, s'estableix com a alternativa a l'habitatge amb protecció oficial i 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 i, per tant, facilitar a la ciutadania l'accés i la permanència en l'habitatge habitual en règim de lloguer en condicions dignes i assequibles. Al mateix temps, es vol oferir als propietaris un servei de seguiment i un sistema de cobertures que facilitin les gestions i mediacions implícites en una relació contractual de lloguer i en minimitzin els riscos. Actualment, la quantitat d'habitatges gestionats per la borsa es quantifica en unes 170 unitats.

Aquesta activitat queda recollida en el Pla d'Acció del Pla Local d'Habitatge (en redacció), concretament a la fitxa B4 "*Fer foment i gestió de la borsa de mediació de lloguer assequible i social*", inclosa dins l'estratègia "*BB. Ampliació del parc d'habitatge assequible no estable*". El Pla estableix que, durant el seu període de vigència (2025-2031), la borsa ha d'ampliar-se fins a gestionar 300 habitatges, reforçant alhora les accions de foment, captació i avantatges associats al programa.

El Pla Local d'Habitatge estableix un objectiu de captació de 130 habitatges addicionals en el període 2025-2031, que sumats als 170 actuals permetran assolir els 300 previstos. Atès que l'horitzó del contracte és de dos anys (2026-2027), un dels objectius del servei refereix la captació de 50 habitatges dins aquest període.

Aquesta previsió s'alinea amb el compliment de l'Objectiu de Solidaritat Urbana (OSU) fixat pel Pla Territorial Sectorial de l'Habitatge (Decret 408/2024, de 22 d'octubre), que declara Sant Feliu de Llobregat com a municipi amb demanda forta i acreditada (ADFA 1). D'acord amb aquest marc, l'any 2031 el municipi ha d'assolir un parc de 1.009 habitatges principals destinats a polítiques socials (HDPS). Per poder donar-hi compliment, resulta indispensable combinar la promoció de nou habitatge de protecció amb altres polítiques públiques orientades a mobilitzar el parc privat mitjançant xarxes de mediació.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

En aquest marc, l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat manifesta la seva voluntat de donar continuïtat al servei, signant les addendes de renovació del conveni amb la Generalitat i mantenint-ne la prestació mitjançant contractació externa.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present contracte l'adjudicació de la Gestió del Servei de la Borsa de mediació d'habitatge de lloguer assequible i social de Sant Feliu de Llobregat, d'ara en endavant, la Borsa, amb les especificitats d'aquest plec i el de clàusules particulars.

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

3. MISSIÓ, OBJECTIU I FINALITAT DEL PROGRAMA

La Borsa de mediació d'habitatge assequible i social de Sant Feliu de Llobregat 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.
- Té com a objectiu impulsar i gestionar la Borsa de mediació d'habitatge de lloguer assequible i social, 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 l'article 60.2 del Decret 75/2014, de 27 de maig, que preveu que les borses de mediació per al lloguer social són serveis que es presten des de les administracions locals en el marc dels programes socials d'habitatge i tenen com a objectiu principal l'increment del lloguer social mitjançant la disposició d'habitatges desocupats per destinar-los a aquesta finalitat.
- La seva finalitat és aportar mecanismes i instruments que potenciïn la captació d'habitatges i facilitar l'accés a unitats de convivència, donant seguiment durant tot el procés.

Seràn objectius del servei de la Borsa i per tant, de l'adjudicatari:

- Incrementar l'oferta d'habitatges del mercat privat en les modalitats 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. Les accions a desenvolupar per al compliment d'aquest objectiu són el FOMENT i la CAPTACIÓ.
- Assumir l'actual cartera de contractes vigents de la Borsa i donar seguiment als compromisos formalitzats en cada expedient de contracte, incloent-hi gestió d'assegurances, la mediació entre persones propietàries i logateres afavorint una relació de confiança entre les parts, la informació i tramitació de possibles ajuts als propietaris per a la rehabilitació i/o manteniment, i d'altres eventualitats que en puguin sorgir en aquesta mena de relació contractual. També s'ha de preveure la incorporació dels contractes que es renovin per tal que siguin beneficiaris de les condicions i garanties que a partir d'ara es plantegen en el marc del programa, i dels nous contractes. La acció a



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

desenvolupar pel compliment d'aquest objectiu és la GESTIO dels contractes de lloguer assequible i social dels habitatges de la borsa.

- Avaluar anualment i amb data de fi de contracte el funcionament de la BORSA mitjançant els indicadors establerts i enquestes de satisfacció adreçades a propietaris i llogaters, tot identificant possibles aspectes o mesures concretes de millora. Presentar a l'Ajuntament els resultats en una memòria anual. La acció a desenvolupar pel compliment d'aquest objectiu és la AVALUACIÓ dels lloguers habitatges de la borsa.

BORSA D'HABITATGE DE
LLOGUER ASSEQUIBLE I
SOCIAL

Incrementar l'oferta d'habitatge del mercat privat en les modalitats de lloguer assequible i social



FOMENT

CAPTACIO

Donar seguiment als compromisos formalitzats en cada expedient, exercir la mediació, i d'altres



GESTIO

Avaluar anualment i amb data de fi de contracte el funcionament de la borsa



AVALUACIÓ

3.1. ACCIONS DE FOMENT

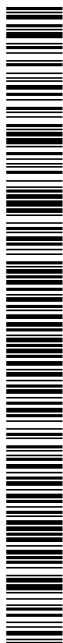
L'objecte de les accions és el disseny, producció i execució d'accions de comunicació i difusió per al foment de la Borsa d'Habitatge de Lloguer Assequible i Social municipal, adreçades a la ciutadania en general. Les actuacions previstes inclouen:

- **Creació de continguts** específics per a campanyes informatives, adreçades a la ciutadania i als col·lectius d'interès, que es difondran a través de la pàgina web municipal, les xarxes socials corporatives i altres canals digitals, amb la coordinació amb els serveis tècnics i altres agents municipals. Consisteix en la elaboració de materials divulgatius (textos, imatges, infografies, pòsters, tríptics, vídeos curts o altres formats multimèdia) orientats a explicar el funcionament de la borsa d'habitatge, els avantatges per a propietaris, així com els tràmits per accedir-hi, amb la coordinació amb els serveis tècnics i altres agents municipals. En aquests continguts, els mitjans de contacte cap al servei de Borsa proporcionats a la ciutadania (telèfon, correu electrònic), així com la imatge institucional, hauran de ser els que determini l'Ajuntament.
- **Organització i suport comunicatiu** en actes públics de presentació i difusió relatius a la borsa d'habitatge, incloent-hi l'assistència presencial d'algun membre de l'equip adjudicatari especialitzat en comunicació de cara al públic per donar suport comunicatiu, i amb la coordinació amb els serveis tècnics i altres agents municipals.

La planificació mínima de les accions serà la següent:

- **Tres (3) campanyes informatives multimèdia anuals per al web i per diferents xarxes socials**, distribuïdes al llarg de l'any natural. Els continguts hauran de tenir la validació tècnica de l'Ajuntament.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2025000076
Codi Segur de Verificació: 0439d579-01ae-4417-987f-e577403ff2bd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6083537 Data d'impressió: 13/11/2025 11:27:27 Pàgina 5 de 17		
SIGNATURES 1.- Monica Sambade Martinez (TCAT), 14/10/2025 08:44		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- **Un (1) acte públic anual** amb participació d'altres agents o tècnics de l'Ajuntament, amb assistència presencial obligatòria d'un membre de l'equip adjudicatari especialitzat en comunicació.

El contractista haurà d'assegurar la coherència gràfica i comunicativa amb la imatge institucional de l'Ajuntament, així com l'accessibilitat i la claredat dels continguts adreçats a la ciutadania.

3.2. ACCIONS DE CAPTACIÓ

Les accions de captació, a diferència de les accions de foment, no s'adrecen al públic en general sinó cap al target objectiu que són els propietaris d'habitatges, especialment cap aquells que tenen habitatges vacants en propietat. L'objecte de les accions és incrementar el parc disponible a la Borsa d'Habitatge de Lloguer Assequible i Social municipal. Les actuacions previstes inclouen:

- **Accions d'informació i captació dirigides als propietaris** dels habitatges inscrits al Registre Municipal d'Habitatges Buits (des del moment en que aquest estigui disponible), amb l'objectiu de fomentar la incorporació d'aquests immobles a la Borsa.
- **Accions d'informació i captació dirigides als propietaris** dels habitatges inscrits al Registre d'Habitatges Buits i d'Habitatges Ocupats sense títol habilitant (RHBO) de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, situats al municipi, amb l'objectiu de fomentar la incorporació d'aquests immobles a la Borsa.
- **Contactes i aproximacions amb entitats bancàries i altres grans tenidors**, orientats a la incorporació a la Borsa dels habitatges desocupats de la seva propietat.
- **Contacte, informació i captació dirigides a propietaris d'habitatges buits en general**, que no es troben inscrits a cap registre però dels quals es té coneixement de que tenen habitatges buits, amb l'objectiu de fomentar la incorporació d'aquests immobles a la Borsa.
- **Amb els habitatges captats, es realitzaran les gestions pertinents amb l'objectiu de formalitzar el contracte.**

Son accions de captació, les següents:

- **Roldes de trucades telefòniques** dirigides als propietaris per informar sobre els avantatges de la Borsa, resoldre dubtes i oferir acompanyament en el procés d'adhesió.
- **Enviament de comunicacions per escrit**, que inclouran com a mínim una carta informativa amb explicació clara dels avantatges, el funcionament i els tràmits necessaris per posar l'habitatge a disposició de la Borsa. També caldrà donar resposta a les comunicacions dels propietaris que puguin tenir lloc.
- **Gestions amb l'objectiu de formalitzar del contracte**, amb el conjunt de tasques que esdevinguin necessàries, que inclouran:



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- o La primera visita a l'habitatge per a la inspecció del seu estat.
- o La negociació amb el propietari, (1) per la realització de millores en l'habitatge en cas de que sigui necessari, (2) per fixar la renda del lloguer, i (3) altres condicions de contracte.
- o Informació i suport als tràmits relacionats amb ajuts a la rehabilitació (si escau) i en relació a la bonificació de l'IBI.
- o La realització de l'inventari dels habitatges.
- o La tramitació i obtenció de la Cèdula d'Habitabilitat i/o Certificat d'Eficiència Energètica, en cas de que l'habitatge no en disposi, amb la intervenció d'un tècnic qualificat que proveirà l'empresa.
- o La redacció del contracte de lloguer d'acord amb la normativa vigent.
- o La prioritització i selecció de les persones arrendatàries candidates, que comprendrà la verificació de tota la documentació necessària per acreditar la seva solvència econòmica i el compliment dels requisits establerts.
- o La realització de visites a l'habitatge amb el propietari i els candidats.
- o La tramitació de l'Avalloguer, o d'altres mecanismes de similar naturalesa que estableixi l'Administració o ens competent.
- o La gestió de fiances: tramitació de l'ingrés a l'INCASOL.
- o La gestió de subministraments: altes, baixes, i canvis de titularitat i compte bancari.
- o L'activació i gestió d'incidències de les assegurances que s'escaiguin (multirisc, defensa jurídica, etc.).
- o L'acte de signatura del contracte.

A més, amb el resultat de les roldes de trucades i de les comunicacions per escrit, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un **full de càlcul estructurat**, en el qual consti, com a mínim:

- La direcció i referència cadastral dels habitatges objecte de captació.
- El resultat de cada trucada (contacte establert o no) i comunicació per correu electrònic (enviat o no, resposta obtinguda o no) i postal (enviat o no, resposta obtinguda o no).
- El tipus de resposta (afirmativa o negativa).
- En cas de resposta negativa, les **motivacions expressades pel propietari** per no posar l'habitatge a la Borsa.

Aquesta informació serà de caràcter confidencial, es tractarà sota els preceptes de la normativa de protecció de dades vigent, i es posarà a disposició dels tècnics municipals per a la seva consulta, estudi i avaluació, en format digital i amb criteris d'ordenació que en permetin l'anàlisi posterior.

La planificació mínima de les accions serà la següent:

- **Una (1) rolda de trucades anual**, distribuïdes al llarg de l'any natural, amb la presa de dades corresponent. En cas que el contacte per trucada no es pugui arribar a establir, s'efectuaran intents de comunicació per escrit, primer per correu electrònic i, si es cau, per correu ordinari. El volum aproximat d'aquesta rolda de trucades serà de 600 (sis-centes) trucades anuals. El contingut de les

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2025000076
Codi Segur de Verificació: 0439d579-01ae-4417-987f-e577403ff2bd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6083537 Data d'impressió: 13/11/2025 11:27:27 Pàgina 7 de 17		
SIGNATURES 1.- Monica Sambade Martinez (TCAT), 14/10/2025 08:44		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

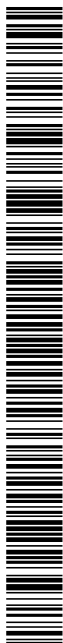
comunicacions escrites haurà de validar-se amb l'Ajuntament, i s'haurà d'assegurar la coherència gràfica i comunicativa amb la imatge institucional.

- **Tres (3) investigacions anuals**, sobre habitatges en mans de grans tenidors. Els resultats de la recerca hauran d'incloure el contacte amb la persona de referència o responsable del destí i l'ús dels habitatges i els resultats dels intents de comunicació amb aquesta persona de referència.
- **25 (vint-i-cinc) nous contractes signats anuals**, durant el període del contracte, d'habitatges que no es troben a la borsa (i no ho han estat com a mínim durant 6 mesos abans de la nova signatura de contracte).
- **Servei d'atenció telefònica** per als ciutadans interessats en el servei de borsa (tant potencials llogaters com propietaris), actiu durant 42 setmanes a l'any (haurà de disposar d'atenció al període vocacional del mes d'agost). Els horaris s'estableixen en l'annex I.
- **Servei d'atenció presencial, amb cita prèvia**, per als ciutadans interessats en el servei de borsa (tant potencials llogaters com propietaris), actiu durant 42 setmanes a l'any (haurà de disposar d'atenció al període vocacional del mes d'agost). Els horaris s'estableixen en l'annex I. Haurà de dur-se en instal·lacions municipals.

3.3. ACCIONS DE GESTIÓ

Les accions de gestió tenen per objecte el seguiment dels contractes ja signats en el marc de la borsa i de les eventualitats que hi puguin sorgir en el període de temps contractual. Les actuacions previstes inclouen:

- Per **cadascun dels habitatges amb contracte de lloguer assequible o social** que integren la borsa es realitzaran les següents tasques, que inclouen:
 - Manteniment de la documentació legal relativa a l'arrendament.
 - Gestió de fiances: tramitació d'actualitzacions i devolucions a l'INCASOL.
 - Gestió de subministraments: altes, baixes, i canvis de titularitat i compte bancari.
 - Seguiment i control de la morositat. Realització de contacte amb els arrendataris per avaluar la situació i reclamar les rendes impagades, i comunicació a l'Ajuntament.
 - Control de venciment de contractes i notificació a les persones arrendatàries d'aquests venciments.
 - Revisió i actualització de les rendes de lloguer; notificació.
 - Mediació en casos de conflicte entre propietari, comunitat de propietaris i arrendatari.
 - Recepció i seguiment d'incidències de manteniment de l'habitatge que correspongui traslladar a la propietat. Assessorament sobre forma de resolució i contacte amb industrials.
 - Recepció i seguiment d'incidències de manteniment de l'habitatge que correspongui a l'arrendatari. Assessorament sobre forma de resolució i contacte amb industrials.
 - Activació de les assegurances contractades, per cadascun dels habitatges, quan sigui necessari. Comunicacions, seguiment i resolució d'incidències amb les companyies.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- Gestionar els processos de novació de contracte o finalització del contracte d'arrendament (inspecció estat habitatge, valoració desperfectes, entrega claus).
- Gestionar els processos de renúncia dels habitatges (inspecció estat habitatge, valoració desperfectes, entrega claus).
- Notificació liquidació fiança.
- Reclamació danys i desperfectes a l'habitatge, quan sigui necessari.
- Assessorament jurídic als propietaris i arrendataris.
- Traslladar a l'Ajuntament tota la informació que sigui requerida en relació a l'execució del contracte i del seguiment dels arrendaments.
- Activació i seguiment de l'Avalloguer, en cas de que sigui necessari, o d'altres mecanismes de similar naturalesa que estableixi l'Administració o ens competent.
- Informació i suport a la tramitació d'ajuts, subvencions generals o bé a la rehabilitació. Aquests ajuts poden ser dependents d'altres administracions o bé poden ser municipals.
- Coordinació amb els Serveis Socials municipals, en cas de llogaters derivats des d'aquest servei.
- Atenció personalitzada als propietaris i llogaters en cas de dubtes.

La planificació mínima de les accions serà la següent:

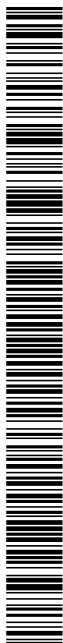
- **Gestió de la cartera actual, que consta de cent-setanta (170) habitatges en data 13/06/2025**, més els **cinquanta (50)** que es preveu s'han d'anar incorporant durant la vigència del contracte.
- **Servei d'atenció telefònica** per als ciutadans interessats en el servei de borsa (llogaters i propietaris d'habitatges de la borsa), actiu durant 42 setmanes a l'any (haurà de disposar d'atenció al període vocacional del mes d'agost). Els horaris s'estableixen en l'annex I.
- **Servei d'atenció presencial, amb cita prèvia**, per als ciutadans interessats en el servei de borsa (per llogaters i propietaris d'habitatges de la borsa), actiu durant 42 setmanes a l'any (haurà de disposar d'atenció al període vocacional del mes d'agost). Els horaris s'estableixen en l'annex I. Haurà de dur-se en instal·lacions municipals.

3.4. ACCIONS D'AVALUACIÓ

L'objecte d'aquestes accions és l'avaluació i seguiment periòdic del funcionament de la Borsa d'Habitatge de Lloguer Assequible i Social, amb la finalitat de garantir la seva eficiència, adequació a les necessitats socials i coherència amb els objectius establerts en el Pla Local d'Habitatge 2025-2031. Les actuacions previstes inclouen:

- **Informes mensuals:** en aquests informes mensuals es donarà compte a la persona responsable del contracte de l'Ajuntament de les actualitzacions següents:
 - A l'informe s'indicaran tots els contractes de lloguer iniciats i finalitzats en els 12 mesos anuals (amb actualitzacions mensuals), informant en tot cas si els contractes iniciats són renovacions de contractes ja existents o nous contractes de lloguer d'habitatges que ja es llogaven amb anterioritat a la borsa (p.ex. nous inquilins, en un habitatge ja present a la borsa), o de si es tracta de noves incorporacions

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2025000076
Codi Segur de Verificació: 0439d579-01ae-4417-987f-e577403ff2bd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6083537 Data d'impressió: 13/11/2025 11:27:27 Pàgina 9 de 17		
SIGNATURES 1.- Monica Sambade Martinez (TCAT), 14/10/2025 08:44		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

d'habitatges del mercat lliure cap a la borsa.

- En el cas dels nous habitatges incorporats a la Borsa, es donarà indicació dels casos susceptibles de ser destinats a unitats de convivència en situació d'especial emergència.
- **Informes anuals d'indicadors:** es presentarà un informe anual amb els resultats dels indicadors vinculats al funcionament de la Borsa, d'acord amb els que consten al Pla Local d'Habitatge 2025-2031 (en redacció), que inclouran com a mínim:
 - Nombre d'habitatges gestionats per la Borsa.
 - Nombre de contractes nous signats, contractes renovats i contractes finalitzats.
 - Nombre d'ajuts tramitats relacionats amb la gestió dels habitatges.
 - Enquesta de satisfacció amb la Borsa de lloguer, tant per part de llogaters com d'arrendadors.
 - Nombre d'habitatges que han incorregut en situacions d'endarreriments en les rendes o d'impagament.
 - Nombre de situacions de mediació obertes i de les resoltes.
 - Nombre de consultes jurídiques realitzades.
 - Altres indicadors que es puguin considerar rellevants per a l'avaluació i millora del servei.

Metodologia i tractament de dades:

- La informació haurà de ser recollida, tractada i presentada amb criteris de claredat, rigor tècnic i comparabilitat anual. Les dades s'hauran de lliurar en format digital editable (full de càlcul i informe en PDF), de manera que puguin ser consultades i analitzades pels tècnics municipals.

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.

CARACTERÍSTIQUES DE LA BORSA DE LLOGUER MUNICIPAL

Els habitatges incorporats al servei de la Borsa de mediació de lloguer assequible i social hauran de ser objecte, de manera exclusiva, de contractes d'arrendament d'habitatge en els termes previstos per la Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'Arrendaments Urbans, i les seves modificacions vigents. **No serà admissible la formalització de contractes sota la modalitat d'arrendament de temporada,** arrendament d'habitacions o qualsevol altra tipologia contractual diferent de la prevista per a l'arrendament d'habitatge habitual i permanent, atès que l'objecte del servei és l'accés a un habitatge digne i estable en el marc del règim jurídic establert per la normativa esmentada per a aquest fi.

La Borsa de Lloguer Municipal integra dues modalitats.

1) Lloguer assequible.

S'entén per lloguer assequible, en aquest cas, aquell que incorpora una reducció del 20% respecte al preu de lloguer en condicions de mercat. El preu de mercat

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2025000076
Codi Segur de Verificació: 0439d579-01ae-4417-987f-e577403ff2bd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6083537 Data d'impressió: 13/11/2025 11:27:27 Pàgina 10 de 17		
SIGNATURES 1.- Monica Sambade Martinez (TCAT), 14/10/2025 08:44		



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

es determinarà multiplicant la superfície construïda de l'habitatge pel valor en €/m² establert pels instruments que determini la normativa vigent (com l'Índex de Preus de Lloguer de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya o Sistema Estatal de Referencia de Precios de Alquiler de Vivienda). En el supòsit que la normativa vigent introdueixi nous instruments, o bé en modifiqui els actuals, per a la determinació del preu de mercat dels habitatges, seran d'aplicació les disposicions establertes pel nou marc legislatiu.

Pot accedir-hi qualsevol ciutadà major de 18 anys que:

- Formi part del registre de sol·licitants d'HPO.
- No disposi de cap pis de propietat.
- Com a mínim una de les persones que integrin la unitat de convivència haurà d'acreditar l'existència de rendes estables i periòdiques, mitjançant contracte laboral de durada indefinida i/o una relació laboral amb una antiguitat mínima d'un any a la mateixa empresa, o, alternativament, mitjançant la percepció d'una pensió pública de caràcter indefinit reconeguda per l'Administració competent.
- El 35% dels ingressos nets mensuals de la unitat de convivència determinarà l'import de lloguer màxim al qual es pot accedir.

2) 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.

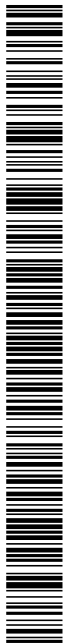
Els habitatges que s'inclouen en aquest servei seran:

- 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.

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 part de l'Ajuntament.

Catàleg de Serveis per als propietaris:



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- Assegurança multirisc del continent de l'habitatge, i assegurança de defensa jurídica.
- Avalloguer, 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 incidències de les pòlisses de les assegurances: fer el seu seguiment, control i resolució.
- Seguiment dels contractes signats a la Borsa i assistència a la resolució dels mateixos.
- Comprovació prèvia de la solvència dels llogaters i gestió del procés de prioritització i selecció segons solvència.
- Visita a l'habitatge amb el propietari per comprovar-ne l'estat de conservació i realització dels inventaris.
- Atenció al propietari: assessorament jurídic i mediació davant possibles problemàtiques o conflictes amb el llogater.
- Negociació de la renda de lloguer.
- 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'ajuts públics: a la rehabilitació i d'altres ajuts que els ens públics puguin convocar.

Catàleg de serveis per als llogaters:

- Preu d'habitatge de lloguer més baix que el de mercat.
- Visita acompanyada als habitatges.
- Assessorament i tramitació dels contractes de lloguer.
- Atenció al llogater: assessorament jurídic i mediació davant possibles problemàtiques o conflictes amb el propietari.
- 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 només a una mensualitat.
- Coordinació amb serveis socials i el servei local d'ocupació.
- Possibilitat d'ajuts públics al lloguer.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2025000076
Codi Segur de Verificació: 0439d579-01ae-4417-987f-e577403ff2bd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6083537 Data d'impressió: 13/11/2025 11:27:27 Pàgina 12 de 17		
SIGNATURES 1.- Monica Sambade Martinez (TCAT), 14/10/2025 08:44		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

4. CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1. Recursos humans per a la prestació dels serveis

Per a la prestació del servei, s'haurà de comptar amb diversos perfils professionals qualificats per a les feines especificades:

- Per a les accions de FOMENT:
 - Creadors de contingut per a xarxes socials, amb ple domini del castellà i del català, oral i escrit, i de les eines informàtiques d'edició de text, imatges i vídeo per a la producció d'aquests continguts. Coneixements del món de l'habitatge social i del món immobiliari i capacitat de comunicació.
 - Comunicadors especialitzats en gestió de finques i/o acció social, amb ple domini del castellà i del català, oral i escrit.
- Per a les accions de CAPTACIÓ:
 - Captadors que han de tenir com a mínim un perfil administratiu amb experiència en gestió de finques, amb ple domini del castellà i del català, oral i escrit.
 - Visitadors de les finques, per a la avaluació de l'estat de les mateixes, amb perfil de gestor de finques API/arquitecte tècnic. Per a la tramitació i obtenció de les Cèdules d'habitabilitat i/o Certificats d'Eficiència Energètica, el perfil professional haurà de ser com a mínim el d'arquitecte tècnic i el que estableixi la normativa.
- Per a les accions de GESTIÓ:
 - Gestors que han de tenir com a mínim un perfil administratiu amb experiència en gestió de finques, amb ple domini del castellà i del català, oral i escrit.
 - L'assistència jurídica haurà de ser proporcionada amb perfils de jurista especialitzat amb 1 any d'experiència en gestió de finques/habitatge.
- Per a les accions de AVALUACIÓ:
 - Gestors que han de tenir com a mínim un perfil administratiu amb experiència en gestió de finques, amb ple domini del castellà i del català, oral i escrit.

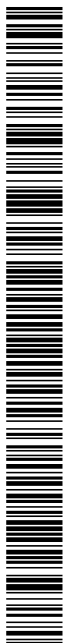
4.2. Lloc i horari de la prestació dels serveis

L'empresa adjudicatària realitzarà les accions de backoffice de FOMENT, CAPTACIÓ, GESTIÓ i AVALUACIÓ en el lloc i horari que determini, **exceptuant**:

- **L'atenció telefònica a propietaris i llogaters, així com a ciutadans interessats en la borsa.** La atenció telefònica es realitzarà a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària i haurà de estar disponible durant 42 setmanes a l'any. L'horari de l'atenció telefònica consta a l'annex I d'aquest plec. Les trucades dirigides cap als propietaris dels potencials habitatges de la borsa es realitzaran en el mateix horari.

L'Ajuntament facilitarà un número de telèfon de contacte, que serà el que es difondrà a la ciutadania i als usuaris. Les trucades rebudes a aquest número es derivaran automàticament cap al telèfon de l'empresa adjudicatària, que

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2025000076
Codi Segur de Verificació: 0439d579-01ae-4417-987f-e577403ff2bd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6083537 Data d'impressió: 13/11/2025 11:27:27 Pàgina 13 de 17		
SIGNATURES 1.- Monica Sambade Martinez (TCAT), 14/10/2025 08:44		



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

serà l'encarregada de prestar el servei.

- **L'atenció presencial a propietaris i llogaters, així com a ciutadans interessats en la borsa.** La atenció presencial haurà de dur-se a les instal·lacions de l'Ajuntament i en horari pactat (amb cita prèvia). La atenció presencial haurà de estar disponible durant 42 setmanes a l'any. L'Ajuntament posarà a disposició de l'entitat adjudicatària les instal·lacions per ubicar l'atenció presencial mitjançant cita prèvia dintre de l'horari establert. L'horari de l'atenció telefònica consta a l'annex I d'aquest plec.
- **Les accions de foment que consisteixen en actes públics,** per les quals es pactarà data i horari amb l'Ajuntament.
- Les reunions amb les tècnics designats per l'Ajuntament, que hauran de produir-se en dependències municipals (o telemàticament, segons el cas) i segons horari pactat.

Els usuaris del servei (llogaters i propietaris) podran demanar cita prèvia per telèfon o correu electrònic per ser atesos presencialment, en dependències municipals. L'Ajuntament posarà a disposició. En qualsevol cas l'horari de funcionament de les atencions presencials estarà dintre del que faci l'OAC.

4.3. Recursos tècnics objecte del contracte

L'empresa adjudicatària haurà de tenir els mitjans tècnics i logístics (sistemes informàtics, programari, centraleta i/o operadors telefònics, mobiliari, etc.) per poder portar a terme les feines encomanades.

S'haurà de comptar també amb un telèfon d'urgència en períodes vacacionals.

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.

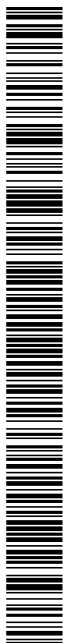
L'empresa adjudicatària haurà de gestionar un correu electrònic institucional que li serà facilitat per l'Ajuntament, des del qual es realitzaran les comunicacions amb propietaris i entitats, i es gestionaran les respostes i consultes rebudes. Aquest correu haurà d'estar operatiu durant 42 setmanes a l'any com a mínim.

5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Es descriuen les següents obligacions:

- Establir una persona encarregada de la coordinació del servei, que farà d'enllaç amb l'Ajuntament per tractar totes les qüestions derivades d'aquest contracte, 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 PACC2025000076
Codi Segur de Verificació: 0439d579-01ae-4417-987f-e577403ff2bd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6083537 Data d'impressió: 13/11/2025 11:27:27 Pàgina 14 de 17		
SIGNATURES 1.- Monica Sambade Martinez (TCAT), 14/10/2025 08:44		



**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 3/2018 de Protecció de dades de caràcter personal.
- Quan es facin ús d'instal·lacions municipals, tenir cura d'aquestes 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 pel servei de la borsa. En aquest registre hi figurarà com a mínim; l'adreça de l'immoble, la referència cadastral, l'import econòmic de lloguer i la superfície útil, la data de signatura de contracte i la data prevista de finalització de contracte, els ajuts públics dels que s'ha beneficiat la propietat de l'habitatge, incloent una relació de les mateixes i les seves quanties, i altres incidències. 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.
- 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.
- 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.
- Subscriure un acord de confidencialitat relatiu a les dades personals i/o informació que hagi de tractar en execució del contracte.

6. CLÀUSULES SOCIALS

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 col·laboració i atenció integral Definició estratègica del Model d'Atenció Ciutadana MOSAIC de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat .pdf](https://www.santfeliu.cat/documents/8ec5c9ef-8366-497f-8aec-e7de830bb28a/Espais%20de%20col·laboracio%20i%20atencio%20integral%20Definicio%20estrategica%20del%20Model%20dAtencio%20Ciutadana%20MOSAIC%20de%20lAjuntament%20de%20Sant%20Feliu%20de%20Llobregat.pdf)

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I RESILIÈNCIA URBANA	REFERÈNCIA PACC2025000076
Codi Segur de Verificació: 0439d579-01ae-4417-987f-e577403ff2bd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_6083537 Data d'impressió: 13/11/2025 11:27:27 Pàgina 15 de 17		
SIGNATURES 1.- Monica Sambade Martinez (TCAT), 14/10/2025 08:44		



Accions formatives a treballadors

L'empresa adjudicatària d'aquest contracte ha d'organitzar accions de formació professional de l'objecte del contracte que millorin l'adaptabilitat de les persones adscrites a l'execució del contracte, així com les seves capacitats i la seva qualificació.

7. 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 15 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
Mónica Sambade Martínez



ANNEX I: Horari d’atenció telefònica i horari d’atenció presencial mitjançant cita prèvia per al servei de Borsa

Horari d’atenció telefònica de la borsa:

						Obert. Línia	35
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Tot. Setmana obertura línia telef.
10:00	11:00	1	1	1	1	1	5
11:00	12:00	1	1	1	1	1	5
12:00	13:00	1	1	1	1	1	5
13:00	14:00	1	1	1	1	1	5
16:00	17:00	1	1	1	1	1	5
17:00	18:00	1	1	1	1	1	5
18:00	19:00	1	1	1	1	1	5

Horari d’atenció presencial de la borsa, amb cita prèvia:

						Obert. amb cita prèvia	20
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Tot. Setmana atenció amb cita
11:00	12:00	1	1	1	1	1	5
12:00	13:00	1	1	1	1	1	5
17:00	18:00	1	1	1	1	1	5
18:00	19:00	1	1	1	1	1	5

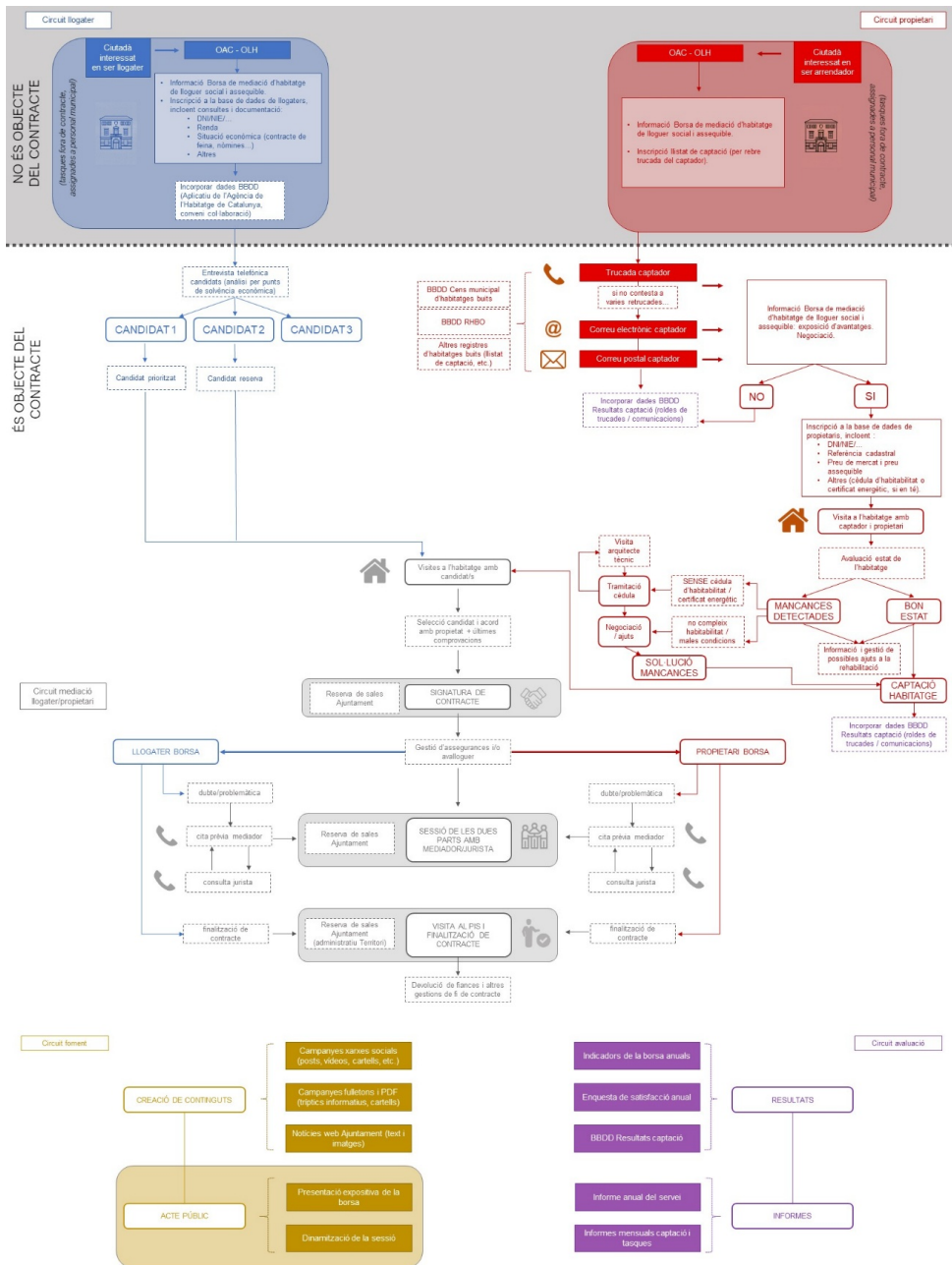
NOTA: Aquest horari es pot modificar segons canvis futurs en els horaris de l’OAC Municipal i segons necessitats del servei.

Codi Segur de Verificació: 0439d579-01ae-4417-987f-e577403ff2bd
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01082114_2025_6083537
Data d'impressió: 13/11/2025 11:27:27
Pàgina 17 de 17

SIGNATURES
1.- Monica Sambade Martinez (TCAT), 14/10/2025 08:44



ANNEX II: Diagrama de flux del servei.



NOTA: En cas de discrepàncies entre el diagrama de flux del servei i les descripcions per escrit d'aquest plec, prevaldran les descripcions per escrit.

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



0439d579-01ae-4417-987f-e577403ff2bd

tmp6040391422237174335.doc