

Foment de Ciutat, SA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTACIÓ HARMONITZADA

SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER A L'IMPULS I ACOMPANYAMENT A LA
REHABILITACIÓ D'EDIFICIS D'HABITATGES PRIVATS EN EL MARC DEL PLA DE
BARRIS. LOTS 1 i 2, AIXÍ COM EL FOMENT DE L'EFICIÈNCIA SOCIAL

F260000092 i F260000093

Índex

1. Objecte del Contracte.....	3
2. Execució del Contracte	3
3. Prestacions a realitzar	4
4. Lloc i temps de prestació del servei	5
5. Recursos humans i dedicacions	5
6. Descripció de les condicions de les convocatòria.....	6
7. Auditoria de la prestació dels serveis.....	7
8. Recursos Materials.....	7
9. Responsable del Contracte/Lot	7
10. Formació.....	7
11. Relacions entre foment de ciutat sa i l'adjudicatari	8
12. Tractament de dades per part de tercers.....	9

1. Objecte del Contracte

L'objecte d'aquest plec és definir el conjunt de serveis tècnics, socials, administratius i financers necessaris per garantir l'acompanyament integral a les comunitats de propietaris incloses en el Programa de Finques d'Alta Complexitat (FAC). Aquest acompanyament s'adreça tant a les comunitats que finalitzen les obres de la convocatòria vigent com a les que s'incorporin al desplegament del nou programa previst per al 2026.

L'objecte inclou:

1. Suport integral en la finalització de les obres de rehabilitació, gestió d'incidències i acreditació tècnica.
2. Suport en la justificació econòmica i documental dels ajuts, incloent els vinculats al programa municipal, a les bestretes, als fons europeus i als pagaments finals.
3. Acompanyament social, comunitari i financer a comunitats vulnerables o complexes.
4. Desplegament i implementació de noves metodologies de treball associades al programa FAC 2026.
5. Coordinació tècnica, social i administrativa amb totes les parts intervinents: comunitats, direccions facultatives, empreses, serveis municipals i entitats financeres.

2. Abast del Servei

L'execució de les tasques, s'ajustaran en acord amb el contracte, al Plec de Condicions Particulars, al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars i als annexes restants. L'assistència a les comunitats dels lots estarà formada per equips territorialitzats i multidisciplinaris. Els equips territorials dels lots estaran coordinats per com a mínim una persona responsable de contracte/lot, responsable de la totalitat dels treballs, de la coordinació exclusiva del seu propi lot i responsable de les gestions a realitzar en el seu lot.

Aquests lots tindran comptaran amb el suport d'un equip format per a professionals que donaran assessorament legal, fiscal i suport telefònic a la totalitat dels programes de rehabilitació donant servei a la totalitat dels dos lots territorials, treballant coordinadament, solidàriament i adaptant els seus serveis a les necessitats de cada lot, territori i projecte/programa, sota la coordinació del responsable de contracte de Foment de Ciutat SA.

Aquest equip serà objecte d'un contractació diferenciada.

El servei s'organitza en tres àmbits principals:

2.1 Acompanyament a les obres i justificació

- Contacte amb les comunitats i planificació de reunions informatives i executives.
- Supervisió del desenvolupament de les obres, seguiment de calendaris i resolució d'incidències.
- Coordinació amb direcció facultativa i empreses constructores.
- Recollida i validació de documentació de justificació de subvencions.
- Preparació d'actes, certificats i informes necessaris.

2.2 Acompanyament social i comunitari

- Dinamització de les comunitats durant el procés de rehabilitació.

- Detecció i abordatge de situacions de vulnerabilitat.
- Mediació en conflictes i suport psicològic o social si és necessari.
- Coordinació amb serveis socials i altres agents del territori.

2.3 Acompanyament financer

- Diagnosi de la situació econòmica de les comunitats i dels propietaris.
- Suport en l'obtenció de finançament i en la planificació de pagaments.
- Acompanyament personalitzat a famílies en risc o vulnerabilitat.
- Preparació d'informes de viabilitat i seguiment dels compromisos financers.

3. Prestacions a realitzar

En aquest sentit, l'oficina organitzada en els seus lots corresponents, haurà desenvolupar (no és exhaustiu) les següents prestacions per tal d'acompanyar a la finalització de les obres i la justificació de les ajudes:

- Consolida acords de suport i seguiment de la comunitat que puguin permetre l'acompanyament.
- Recollir informació i documentació necessària per la justificació final de la tramitació dels expedients de subvenció (Next Generations o d'altres programes)
- Buidatge d'informació a la base de dades corresponents
- Concretar el final l'obres executades, preveure el seu finançament final i finalment la seva execució correcta, ajustant-se al requisits del programa, de la convocatòria i del RD 835/2021
- Interlocució amb els tècnics designats per la comunitat per la finalització de l'obra.
- Supervisió dels contractes amb les empreses responsables de l'execució de les obres designades per la comunitat de propietaris.
- Suport en la tramitació de les autoritzacions d'obres que pertoquin
- Assessorament i mediació a la comunitat de propietaris per establir mecanismes de solució i conflictes en casos de situacions anòmales d'habitatges i de casos de morositat, d'oposició a la execució de les obres i de propietaris no localitzables

També haurà de realitzar els protocols següents són obligatoris i formen part del servei:

3.1 Protocol de gestió de morositat

- Sistemes d'alerta primerenca.
- Comunicacions i requeriments formals.
- Intervenció social i proposta de plans de pagament.
- Trasllat a serveis jurídics quan correspongui.

3.2 Protocol d'actuació amb proveïdors

- Detecció d'incompliments.
- Requeriments per escrit amb terminis d'esmena.
- Suspensió temporal de treballs si és necessari.
- Procediment per al canvi d'empresa.

3.3 Protocol d'acompanyament financer

- Diagnosi inicial.
- Proposta de solucions de finançament.

- Seguiment dels compromisos adquirits.

3.4 Protocol de gestió documental i protecció de dades

- Registres, control documental i protocols d'arxiu.
- Gestió d'autoritzacions i avisos de privacitat.
- Mesures de seguretat en el tractament de dades.

4. Lloc i temps de prestació del servei

Foment Ciutat SA, facilitarà els recursos i espais necessaris per al correcte acompliment de les tasques a realitzar. Tot en acompliment de les normes legals que regulen l'activitat objecte del contracte. El servei es realitzarà durant tota la vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de desplegar les funcions de control del personal que li corresponguin. Aquelles que impliquin la implementació d'instal·lacions (control d'assistència, CCTV, etc.) caldrà tenir l'autorització prèvia de Foment de Ciutat.

5. Recursos humans i dedicacions

Per la realització de les tasques descrites anteriorment, serà necessari personal suficientment qualificat per desenvolupar les necessitats mencionades, amb la dedicació que s'indica a la documentació de licitació.

La solvència de la totalitat dels integrants dels equips proposats, caldrà acreditar-la mitjançant la presentació dels "curriculum vitae". Foment Ciutat SA podrà sol·licitar l'acreditació fent de qualsevol dels aspectes que hi figurin. Es podran proposar persones amb titulacions superiors a les indicades.

Cada lot ha de disposar, de manera mínima, dels perfils següents:

A) Responsable del contracte

- Titulació universitària superior.
- Experiència mínima de 3 anys en direcció i coordinació d'equips multidisciplinaris.
- Experiència demostrable en rehabilitació, gestió d'habitatge, programes socials o gestió pública.
- Capacitat acreditada per interlocutar formalment amb administracions públiques.

B) Equip territorial per lot

- 1 tècnic/a social sènior.
- 1 tècnic/a social amb funcions de suport a la coordinació (50% social – 50% coordinació).
- 1,5 arquitectes/arquitectes tècnics amb experiència mínima de 3 anys en rehabilitació.
- 2 tècnics/ques de gestió administrativa amb experiència en tramitació documental.

C) Perfil financer

- Professional especialitzat en assessorament financer a comunitats i famílies vulnerables.
- Experiència mínima de 3 anys en gestió de finançament per obres de rehabilitació.
- Capacitat d'acompanyament en processos de crèdit, préstecs i refinançament.

Funcions Específiques dels Perfils

Àmbit tècnic

- Suport tècnic a la direcció de les obres.
- Revisió de certificacions, amidaments i costos.
- Control de qualitat i compliment de terminis.

Àmbit Social

- Detecció de vulnerabilitat i risc residencial.
- Mediació, resolució de conflictes i treball grupal.
- Suport a la convivència i comunicació comunitària.

Àmbit Administratiu

- Preparació, registre i control de documentació.
- Validació de justificacions d'ajuts.
- Introducció de dades i actualització d'expedients en les plataformes oficials.

Àmbit Financer

- Avaluació de la capacitat econòmica de les comunitats.
- Acompanyament individualitzat a propietaris.
- Suport en la negociació amb entitats financeres.

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

L'adjudicatari garantirà en l'àmbit de les seves possibilitats, l'assignació per a Foment de Ciutat SA, d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, exceptuant els casos en què per motius justificats, a requeriment de Foment de Ciutat SA o del propi adjudicatari, es consideri necessària la substitució de determinades persones.

L'adjudicatari garantirà l'adequació dels treballadors als horaris que requereix el programa de rehabilitació, fonamentalment en el que té a veure amb les reunions amb les comunitats de veïns.

Tota nova incorporació de personal en el servei, es realitzarà previ acord amb Foment de Ciutat SA. Tot el personal assignat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest personal i Foment de Ciutat SA existeixi cap vincle de dependència laboral. Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a Foment de Ciutat SA i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret. El trasllat de coneixement, trasllat d'informació, actualització dels expedients, procediments, documentació, formació a la persona candidata escollida i tot allò que se'n derivi dels programes gestionats, seran a càrrec de la contractista-adjudicatària, estimant-se un mínim de set (7) jornades laborals des de la seva incorporació, no facturables. Totes les dietes, desplaçaments, assegurances i material necessari (d'oficina, notes simples, llicències programes no genèrics, etc...) per poder desenvolupar les tasques que s'encomanen seran a càrrec de l'adjudicatari.

6. Descripció de les condicions de les convocatòria

El detall, tràmits, abast i temporalitat de l'actual convocatòria es pot trobar a:

<https://www.habitatge.barcelona/ca/serveis-ajuts/rehabilitacio/ajuts-la-rehabilitacio-dels-barris>

Caldrà tenir en consideració les especialitats del programa Finques d'Alta Complexitat, tant geogràfiques, com d'ajudes, procediment i acompanyament.

7. Auditoria de la prestació dels serveis

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

8. Recursos Materials

Foment de Ciutat, SA posarà a disposició de l'adjudicatària, l'espai de treball (a la seu de Foment de Ciutat SA o en altres dependències que pugui designar), el mobiliari, l'equip informàtic necessari per que l'equip humà pugui desenvolupar les tasques descrites al present plec, targetes de visita genèriques i un correu corporatiu de l'ajuntament.

9. Responsable del Contracte/Lot

L'adjudicatària designarà i identificarà per la seva part el **responsable del Contracte/Lot** que serà el responsable del seguiment dels treballs, qualitat del servei i organització i supervisió del personal assignat a la resta de l'equip. El responsable de contracte/lot actuarà com representant i coordinador de l'adjudicatari davant els responsables designats per Foment de Ciutat SA per aquest contracte. El responsable de contracte/lot de lot haurà de ser accessible per telèfon en qualsevol moment a partir de la formalització del present contracte i durant tota la vigència del mateix.

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

10. Formació

Prèviament a la prestació del servei, l'adjudicatària estarà obligada a donar una formació específica, de manera presencial a tot el personal encarregat de prestar el servei.

És responsabilitat de l'adjudicatària programar i realitzar, prèviament, els corresponents plans de formació per al personal contractat que realitzarà aquest tipus de serveis. Els plans de formació han d'incloure tant els aspectes relacionats amb els continguts i la informació que hauran de facilitar com pel que fa a la prevenció de riscos laborals.

Aquest pla haurà de contemplar la formació en relació als protocols de funcionament, que recollirà els processos a seguir en cadascuna de les tasques a desenvolupar, i d'acord al qual s'ha d'executar el servei.

El contractista ha de garantir que el personal rep la formació següent durant el primer quadrimestre:

- Eficiència energètica i rehabilitació: mínim 15 hores.
- Tècniques d'atenció ciutadana: mínim 7,5 hores.
- Propietat horitzontal: mínim 4 hores.
- Protecció de dades: mínim 4 hores.

11. Relacions entre foment de ciutat sa i l'adjudicatari

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

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

- Control i gestió del personal destinat per l'adjudicatària de cada lot al servei (vacances, baixes, permisos, substitucions, horaris, organització, sol·licituds de material... etc).
- Emissió d'ordres directes al personal destinat per l'adjudicatària del seu lot.
- Adopció de la metodologia i organització escaient pel compliment de l'objecte del contracte del seu lot.
- Control d'incidències del seu lot.
- Elaboració del resum setmanal i propostes de millora del servei del seu lot.

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

L'adjudicatària haurà d'assegurar la capacitat de mobilitat arreu de la ciutat de Barcelona del seu personal, per mitjans propis o de l'empresa adjudicatària. Es preveu que els equips territorials puguin tenir una presència física territorial en locals municipals si s'escau.

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

12. Tractament de dades per part de tercers.

L'adjudicatària s'obliga a donar compliment a allò què disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals, en el que es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal i 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 el que fa referència al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE. Aquesta obligació té el caràcter d'essencial, conforme a allò previst a l'art. 211.1.f LLCSP. En particular a:

1. La documentació presentada per les persones usuàries que contingui dades de caràcter personal haurà de ser tractada per l'adjudicatari, havent de prendre totes les mesures necessàries, amb expressa referència als deures d'informació als afectats.
2. En cas que sigui necessari el seu tractament per tercers s'haurà d'informar als interessats. En qualsevol cas el tractament de les dades queda limitat a allò que sigui necessari per l'execució del servei, entre el què es considera l'avaluació.
3. Les persones interessades/afectades podran exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició dirigint un escrit a l'adjudicatari, com entitat responsable del tractament, a l'adreça que es comuniqui.
4. Les dades que pugui demanar Foment de Ciutat/Ajuntament de Barcelona es considera que seran amb caràcter anonimitzat, a efectes d'avaluació. No obstant per tal de validar la correcta execució del contracte i, en el seu cas, de les despeses generades, Foment de Ciutat podrà demanar dades concretes als efectes de verificar la bondat i correcció del servei, el que pot implicar la cessió de dades personals.

5. La finalitat d'aquestes dades serà verificar la correcta execució del contracte, i el correcte seguiment del mateix. Aquestes dades no seran cedits a tercers, a excepció de l'accés a les mateixes en el marc d'auditories o revisions dels expedients.
6. L'avaluació resultant hauran de tenir les dades anonimitzades, però el contractista haurà de guardar les dades concretes i totals que han permès la seva confecció durant un termini de 4 anys des de la finalització del servei. Aquestes dades es podran demanar en el marc del punt anterior.

La concreció de les obligacions d'aquest apartat es formalitzarà mitjançant un encàrrec de tractament de dades personals.