

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT I ACOMPANYAMENT SOCIAL A PERSONES
RESIDENTS EN ELS HABITATGES DE LLOGUER SOCIAL QUE FORMEN PART DEL PARC
D'HABITATGES DE GRAMEPARK, SA**

PROCEDIMENT: OBERT SIMPLIFICAT

Exp. núm. **S01/2026**

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.1. OBJECTIUS GENERALS	3
2.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS	3
2.3. DESTINATARIS	4
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	4
3.1. SERVEIS A PRESTAR	4
3.2. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	4
4. RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ	4
4.1. REQUERIMENTS DEL PERSONAL	4
4.2. PERSONAL NECESSARI	5
4.3. FORMACIÓ DEL PERSONAL	5
5. HORARIS I LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	5
6. DURADA DEL CONTRACTE	6
7. RESPONSABILITAT	6

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació dels serveis de suport i acompanyament social a persones residents en els habitatges de lloguer social que formen part del parc d'habitatges de Gramepark, SA.

CPV 85321000, Serveis socials administratius.

CPV 85300000, Serveis d'assistència social i serveis connexos.

1. ANTECEDENTS

Gramepark, SA gestiona habitatges de lloguer social en el municipi de Santa Coloma de Gramenet, destinats a població en risc d'exclusió social i a tots aquells que es trobin en situacions de vulnerabilitat econòmica o social, i necessita contractar una empresa experta en gestió social d'habitatges.

Per manca de mitjans propis, i per tal de garantir la correcta atenció a les persones llogateres, es fa necessària convocar aquesta licitació per a la prestació de serveis de suport i acompanyament social. Aquesta acció s'emmarca dins dels principis de justícia social i d'eficiència en la gestió dels recursos públics, assegurant el benestar de les persones usuàries i la millora de la convivència en els habitatges gestionats.

2. OBJECTE

El servei objecte d'aquesta licitació consisteix en proporcionar suport i acompanyament social a les persones residents en els habitatges de lloguer social gestionats per Gramepark, SA. L'objectiu principal és promoure el bon manteniment de la convivència, assegurar el compliment de les obligacions contractuals i donar suport en altres necessitats relacionades amb la tinença de l'habitatge. Aquest servei també busca prevenir situacions de conflicte o exclusió social mitjançant la mediació i el seguiment personalitzat.

2.1. OBJECTIUS GENERALS

Els objectius generals objecte d'aquesta licitació són els següents:

- ✓ **Mediació i suport social:** promoure relacions de convivència positives entre les persones residents en els habitatges i la resta de la comunitat.
- ✓ **Compliment de les obligacions contractuals:** donar suport a les persones llogateres per a assegurar que entenen i aconsegueixen les seves responsabilitats contractuals, com el manteniment adequat dels habitatges i la puntualitat en els pagaments.
- ✓ **Prevenició d'impagaments:** col·laborar amb els serveis socials per trobar solucions que permetin evitar desnonaments i estabilitzar les situacions econòmiques de les famílies.
- ✓ **Seguiment personalitzat:** supervisar el compliment dels plans de treball acordats amb els serveis socials i oferir suport adaptat a les necessitats individuals.
- ✓ **Acompanyament integral:** donar resposta a necessitats diverses relacionades amb la tinença de l'habitatge, com la gestió d'incidències o l'accés a recursos complementaris.

2.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS

Els objectius específics objecte d'aquesta licitació són els que es detallen a continuació:

- ✓ **Resolució de conflictes:** identificar, mitjançar i resoldre conflictes de convivència entre persones llogateres o d'aquestes amb els veïns.
- ✓ **Suport en impagaments:** acompanyar a les persones llogateres en la regularització de situacions d'impagament, treballant conjuntament amb els serveis socials per a trobar solucions.

- ✓ **Seguiment de compromisos:** supervisar l'acompliment dels plans de treball acordats amb els serveis socials i oferir adaptacions en cas necessari.
- ✓ **Avaluació de necessitats:** detectar i atendre necessitats addicionals de les persones residents relacionades amb la millora de les seves condicions d'habitatge.
- ✓ **Promoció de bones pràctiques:** fomentar el manteniment adequat dels habitatges i l'adopció d'hàbits responsables per part de les persones llogateres.

2.3. DESTINATARIS

El servei es dirigeix a totes les persones llogateres dels habitatges de lloguer social gestionats per Gramepark, SA, amb especial atenció a aquells que es trobin en situació de vulnerabilitat econòmica i/o social i, en concret, a les següents:

- Famílies en risc d'exclusió social.
- Persones grans.
- Persones amb discapacitats.
- Llogaters i llogateres amb incidències recurrents en la convivència o amb dificultats per complir amb les obligacions contractuals.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1. SERVEIS A PRESTAR

Els serveis que s'han de donar inclouen:

1. **Mediació social:** intervenció per a resoldre conflictes de convivència entre persones llogateres i/o altres veïns.
2. **Acompanyament en el compliment d'obligacions:**
 - Seguiment i supervisió del manteniment dels habitatges, garantint un bon estat de conservació.
 - Intervenció en casos d'impagament de rendes, facilitat la comunicació amb altres serveis municipals, com els serveis socials, per establir plans de pagament o accions preventives.
3. **Coordinació amb serveis socials:** realització de reunions periòdiques amb treballadors/es socials per avaluar els plans de treball de les persones usuàries i ajustar les intervencions necessàries.
4. **Assessorament personalitzat:** oferir informació i suport en temes com, per exemple, l'accés a ajudes públiques, sol·licituds administratives i resolució d'incidències.

3.2. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Gramepark, SA supervisarà la qualitat del servei mitjançant:

- **Informes mensuals:** amb dades sobre conflictes resolts, incidències gestionades, impagaments atesos i seguiments realitzats.
- **Reunions de coordinació:** periòdiques amb l'empresa adjudicatària per analitzar l'efectivitat del servei.
- **Indicadors de resultats:** incloent la satisfacció de les persones usuàries i l'impacte positiu en la convivència.

4. RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ

4.1. REQUERIMENTS DEL PERSONAL

Tècnic/a social amb el següent perfil:

- ✓ Titulació: grau en educació social o equivalent.
- ✓ Experiència: mínim 2 anys en intervenció social, mediació comunitària o gestió d'habitatges socials.
- ✓ Competències: capacitat de mediació, gestió emocional i resolució de conflictes.

4.2. PERSONAL NECESSARI

- ✓ **Tècnic/a social:** amb una dedicació de 20 hores setmanals, l'activitat principal del mateix/a es desenvoluparà a les oficines de Gramepark, SA. Tanmateix, s'ha de preveure la possibilitat de fer visites als habitatges, a les oficines dels/les administradors/es de les comunitats on es trobin els habitatges i, inclús, a oficines de mediació o MASC, si escau. Per part de Gramepark, SA se li facilitaran totes les eines necessàries, a excepció del telèfon mòbil (ordinador, espai de treball, material d'oficina, etc.).
- ✓ **Bossa d'hores en horari ordinari:** 100 hores de dilluns a divendres.
- ✓ **Bossa d'hores en horari extraordinari:** 50 hores complementàries destinades a atendre situacions d'urgència fora de l'horari laboral estàndard (dissabtes, diumenges i festius, hores nocturnes).

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari i suficient per a aconseguir els nivells de qualitat desitjats en l'execució del servei objecte del contracte.

Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació del personal haurà de ser autoritzada prèviament per Gramepark, SA i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a la normativa aplicable. Tota nova incorporació de personal en el servei es realitzarà previ acord amb Gramepark, SA i haurà d'acreditar-se que compleix amb els requeriments exigits en el punt 4.1.

Així mateix, es designarà i s'identificarà un/a responsable del servei, que podrà ser el/la propi/a Tècnic/a, per al seguiment de les condicions d'execució del servei, qualitat de prestació del servei, organització i supervisió del personal assignat.

Gramepark, SA podrà sol·licitar, en qualsevol moment, a l'adjudicatària, qui estarà obligada, la substitució d'una persona assignada a aquest servei que cregui que no executa de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats. L'adjudicatària donarà compliment d'aquest requeriment dins d'un termini màxim de 48 hores des de la seva recepció.

L'adjudicatària garantirà, en l'àmbit de les seves possibilitats, l'assignació per a Gramepark, SA d'una persona estable i amb una baixa rotació, exceptuant els casos que, per motius justificats, a requeriment de Gramepark, SA, o de la pròpia adjudicatària, es consideri necessària la substitució de determinada persona.

Independentment del procés formatiu que dugui a terme l'adjudicatària amb la seva plantilla, aquesta promourà pel personal adscrit a les instal·lacions de Gramepark, SA la formació en plans d'emergència, per tal d'acomplir, en tot moment, el nivell de qualitat que Gramepark, SA ofereix en les seves instal·lacions.

4.3. FORMACIÓ DEL PERSONAL

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que el personal assignat rep formació continuada en:

- ✓ Gestió de conflictes i mediació.
- ✓ Normativa vigent sobre habitatge social.
- ✓ Prevenció i intervenció en situacions d'exclusió social.

5. HORARIS I LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

- **Ubicació:** generalment a les oficines de Gramepark, SA situades en el municipi de Santa Coloma de Gramenet. Tanmateix, també es contempla que sigui necessari visitar els habitatges *in situ*, així com les corresponents administracions de finques de cadascuna de les comunitats, si escau.
- **Horari laboral:** de dilluns a divendres, ajustat a les necessitats del servei.
- **Hores extraordinàries:** utilitzades exclusivament per a l'atenció d'urgència, fora de l'horari habitual.

L'adjudicatària està obligada a atendre, en cas que se li requereixi, el servei extraordinari que sigui necessari fora de les jornades ordinàries establertes.

6. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada d'un any (**12 mesos**) amb inici previst per a l'1 de setembre de 2026. Es preveu la possibilitat d'ampliació de la duració del contracte amb l'aprovació de fins a dues pròrrogues, per un període de sis mesos cadascuna.

7. RESPONSABILITAT

L'empresa adjudicatària serà responsable del correcte funcionament del servei i haurà d'assumir qualsevol responsabilitat derivada dels danys ocasionats per accions i/o omissions del seu personal.

Santa Coloma de Gramenet, abril de 2026.