



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A FAMILIAS VULNERABLES Y EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL**

### **1. OBJETO**

Es objeto de esta convocatoria la contratación del servicio o conjunto de servicios profesionales destinados a la atención y acompañamiento social de familias vulnerables y en riesgo de exclusión social que se hayan convertido en adjudicatarias de una vivienda administrada por la Agència de l'Habitatge de Catalunya, adscrita al Departamento de Territorio, Vivienda y Transición Ecológica, principalmente a propuesta de la Mesa de valoración de situaciones de emergencias económicas y sociales de Cataluña.

### **2. ÁMBITO**

#### **2.1 Ámbito material**

El servicio se licita para la atención y el acompañamiento social de las personas que se hayan convertido en adjudicatarias de una vivienda administrada por la Agència de l'Habitatge de Catalunya a propuesta de las Mesas de Emergencia. No obstante, con carácter ocasional, también podrán ser objeto del servicio otras familias que se hayan convertido en adjudicatarias por otras vías de adjudicación.

#### **2.2 Ámbito funcional**

El servicio debe contemplar el apoyo social a las familias, promoviendo una actuación conjunta y coordinada con las administraciones y entidades sociales, para garantizar su permanencia responsable y pacífica en la vivienda, así como para evitar su pérdida.

#### **2.3 Ámbito territorial**

El servicio prestado abarcará todo el territorio de Cataluña y comprenderá la actuación en todos los municipios donde exista parque inmobiliario administrado por la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

### **3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

#### **3.1 Finalidades generales**

El servicio pretende conseguir una adaptación integral de las familias a la vivienda adjudicada, especialmente en lo que se refiere al cumplimiento de las obligaciones derivadas de sus contratos de alquiler, favoreciendo su bienestar social y familiar, proporcionando acompañamiento y ofreciendo espacios referenciales que potencien



sus capacidades personales, sociales y parentales así como la ampliación de su red social, desde una vertiente comunitaria que fomente el trabajo en red y la cohesión social.

En este sentido, se deberá trabajar de manera estrecha con los diferentes recursos públicos y privados en diferentes ámbitos, especialmente el laboral, por lo que los prestatarios deberán prever acciones para interrelacionar las actuaciones propias con otros programas y servicios que se puedan vincular gestionados desde otras administraciones, yendo más allá de la presentación del servicio a los demás operadores y/o entidades que puedan intervenir, ya que lo que se busca es trabajar conjuntamente con una perspectiva más integral y holística con el fin de dar respuesta a las diferentes necesidades de apoyo y orientación de las familias. Esta relación consiste tanto en el acercamiento y vinculación de las familias a los diferentes recursos y seguimiento de los planes de trabajo diseñados, como en la colaboración en el desarrollo de iniciativas impulsadas por las propias familias a partir de sus necesidades.

El servicio se prestará desde una vertiente integradora para prevenir las situaciones de riesgo, con mirada sistémica e integral, y dando respuesta a la necesidad de apoyo y orientación a las familias, incidiendo en aquellas que están formadas por colectivos más vulnerables. Sin embargo, se interrelacionarán actuaciones propias con otras gestionadas por otras administraciones con el fin de conseguir los objetivos del servicio también desde una vertiente comunitaria que fomente el trabajo en red y la cohesión social, efectuándose tareas de coordinación y colaboración para encontrar sinergias de actuación para las que el servicio debe hacer de catalizador y de impulsor de estrategias activas de los servicios en beneficio de las familias. Deberá haber, pues, un proceso de identificación de los agentes del territorio, y una planificación y ejecución de actuaciones concretas en los diferentes ámbitos:

- Previendo el riesgo de exclusión residencial y pérdida de la vivienda a partir de una intervención socioeducativa y de acompañamiento, de orientación y atención a las familias para potenciar sus capacidades personales, parentales, sociales y laborales. En este sentido, se favorecerá y motivará la inserción de las personas en el mercado laboral, tanto por cuenta propia como ajena, como punto de partida para preservar la dignidad, la solvencia, fomentar el desarrollo personal y alcanzar una integración social plena.
- Ofreciendo un espacio de apoyo compartido en familia para fomentar su autonomía y generar dinámicas familiares saludables que reduzcan las situaciones de riesgo.
- Ofreciendo otros espacios comunitarios de relación para reforzar la integración, el vínculo de las familias a la comunidad y mejorar la red de apoyo social.
- Reduciendo las situaciones de crisis, pobreza energética y desorientación de las familias a partir de una atención individualizada.

La prestación del servicio se hará de acuerdo con las condiciones técnicas especificadas en este pliego, y la metodología de trabajo utilizada por el personal del prestatario del servicio respetará en todo momento los más altos estándares de calidad con respecto a la competencia técnica y ética profesional, y responderá a los requerimientos explícitos e implícitos establecidos por la Agència de l'Habitatge de Catalunya.



### 3.2 Àreas de trabajo

El trabajo a desarrollar se enfocará en todo aquello que tenga vinculación con la vivienda, sin dejar de atender, no obstante, el resto de necesidades sociales de la familia:

- Economía: ingresos, ayudas, gastos (alquiler, suministros, deudas)
- Consumo energético: confort e interpretación de recibos (detección de los hogares en riesgo de pobreza energética, priorizando aquellas familias con menores, personas mayores y personas dependientes).
- Usos de la vivienda: organización, limpieza, mobiliario, mantenimiento, pequeñas reparaciones, etc.
- Participación: comunidad de vecinos, barrio, ciudad.
- Comprobación del acceso a los servicios: empadronamiento, sistema sanitario, servicios sociales, etc.
- Atención a los hijos: escolarización, becas, etc.
- Itinerarios de formación e inserción laboral
- Competencias sociales

### 3.3 Objetivos

El Servicio pretende conseguir que las familias participantes alcancen los 4 objetivos siguientes:

1. **Integrarse en la comunidad de vecinos**, manteniendo en todo momento un comportamiento adecuado y respetuoso que favorezca un buen clima de convivencia vecinal, haciendo un buen uso y mantenimiento de los espacios y servicios comunes y cumpliendo siempre con los estatutos y las normas de régimen interno de la comunidad.
2. **Cumplir con la obligación de pago de la renta**, efectuando el pago mensual de forma constante y sin retrasos, siendo consciente de la necesidad de mantener una gestión responsable de la economía doméstica con el fin de garantizar el cumplimiento de esta obligación a lo largo de toda la relación contractual.
3. **Mantener un buen estado de conservación de la vivienda**, haciendo un uso adecuado del mismo, siendo consciente de la necesidad de tenerlo en buenas condiciones de salubridad y limpieza, y asumiendo sus responsabilidades en cuanto a su mantenimiento.
4. **Hacer un uso correcto y eficiente de los suministros energéticos**, haciendo la contratación de los suministros individuales de la vivienda dentro de los plazos establecidos en el contrato de alquiler, manteniendo unos consumos adecuados que garanticen su uso eficiente y evitando situaciones de endeudamiento que puedan derivar en cortes y posteriores conexiones fraudulentas.



### **3.4 Metodología**

#### **3.4.1 Fases**

La metodología del servicio se estructurará en torno a las siguientes fases:

- Contacto con los Servicios Sociales de Atención Primaria de referencia.
- Contacto telefónico con la familia
- Realización de las visitas de acogida y diagnóstico
- Establecimiento de un plan de trabajo consensuado con el usuario y firmado por él, revisable en función de la tipología de familia y del grado de intervención establecido en el que, en su caso, se incluirán itinerarios de formación y de inserción laboral y/o participación en talleres.
- Realización de las visitas de seguimiento
- Valoración y cierre del servicio

Se establecen 3 tipos de familias o unidades convivenciales:

##### Tipo 1: nivel de riesgo social grave

Se integrarán en este nivel las familias sin ningún ingreso económico o con ingresos bajos e inestables para cubrir las necesidades básicas y que presenten otros factores como pueden ser: endeudamiento; dificultades para la inserción laboral; insuficientes competencias sociales y laborales; red familiar nula o conflictiva; condiciones de la vivienda y la comunidad de vecinos deterioradas; diversos factores de vulnerabilidad (salud, violencia, monoparentalidad, consumo de tóxicos...) u otros análogos, como situación de pobreza energética.

##### Tipo 2: nivel de riesgo social moderado

Familias con ingresos económicos inferiores al salario mínimo interprofesional. Dificultades para cubrir los gastos básicos y necesidad de apoyo esporádico. Cumplimiento con los servicios. Posibilidades de formación y/o inserción laboral. Apoyo familiar y relacional puntual. Condiciones de la vivienda y la comunidad de vecinos aceptables. Algún factor de vulnerabilidad (salud, violencia, monoparentalidad, consumo de tóxicos) o situación en el umbral de pobreza energética.

##### Tipo 3: nivel de riesgo social leve

Familias con ingresos económicos suficientes que permiten tener las necesidades básicas cubiertas y no acumulan deudas. Buena vinculación con los servicios. Habilidades laborales y relacionales adecuadas. Red familiar de apoyo. Buenas condiciones de la vivienda y la comunidad de vecinos.

Si bien el factor relativo a los ingresos económicos de las familias es el más

determinante, no se tomará únicamente este como referencia para situarlas de acuerdo con la clasificación anterior.

Tanto la clasificación del perfil de las familias, como la intervención a desarrollar en función de la tipología se hará a propuesta de la empresa adjudicataria, si bien, esta propuesta deberá ser validada por la Agència de l'Habitatge de Catalunya. Asimismo, las posibles modificaciones que se realicen en el nivel de intervención deberán ser aprobadas por la Agència de l'Habitatge de Catalunya en virtud de la correspondiente propuesta motivada.

Respecto al volumen total de familias que será objeto del servicio, se fija la siguiente distribución porcentual para los tres perfiles diferentes de familia establecido:

- 25 % en las familias descritas en la tipología I.
- 55 % en las familias descritas en la tipología II.
- 20 % en las familias descritas en la tipología III.

Para modificar los porcentajes establecidos será preceptivo un informe justificativo de dicho cambio y deberá ser aceptado por la Agència de l'Habitatge de Catalunya en función del interés general, de actuaciones estratégicas o de otros factores similares.

### **3.4.2 Tareas**

#### Nivel de intensidad de la intervención según tipología:

- Alta: intervención directa mensual y contactos telefónicos semanales (correspondería al perfil de familias tipo 1)
- Media: intervención directa trimestral y contactos telefónicos mensuales (correspondería al perfil de familias tipo 2 y el trabajo ya iría encaminado a una evolutiva y plena autonomía a las familias)
- Baja: Las familias con tipo 3 requerirán de un seguimiento semestral.

#### Intervención general para todas las familias:

- Antes de finalizar el segundo mes desde que se haya efectuado el encargo del expediente, se deberá presentar un informe de diagnóstico donde conste el tipo de intervención y el Plan de Trabajo a desarrollar. Esta presentación se realizará ejecutando el paso correspondiente e incorporando los diferentes documentos al expediente de seguimiento abierto en la base de datos Habicat. Este informe debe incorporar diferentes apartados como son los datos personales y de contacto, la identificación de los miembros de la unidad de convivencia, el genograma, sus ingresos y gastos, el estado y usos de la vivienda y del consumo energético, y una valoración por áreas de trabajo (formativa, laboral, comunitaria, social, familiar, sanitaria, etc.). El diagnóstico es la herramienta que permite clasificar y justificar, teniendo en cuenta la valoración global de cada ámbito, la situación de riesgo social y necesidad de intervención de cada familia para la mejora de su situación.
- Antes de finalizar el tercer mes, se deberá acreditar la ocupación efectiva de la vivienda

por parte de la familia adjudicataria, incorporando, a tal efecto, al expediente de seguimiento abierto en la base de datos Habicat, el certificado de empadronamiento en el nuevo domicilio, así como el alta de los servicios individuales de suministro.

- Durante la vigencia del encargo, se deberá dar apoyo para la tramitación de cualquier expediente administrativo vinculado a la Agència, especialmente con respecto a la renovación de la ayuda implícita, durante el mes 11 antes de que finalice su vigencia anual.
- Al finalizar el año, hay que colgar en la base de datos Habicat, el informe-valoración de la evolución de la familia en cuanto a la integración en la comunidad, la asunción de las responsabilidades económicas derivadas de la vivienda y sus servicios, costes de energía y consumo de la familia, percepción del confort, así como el grado de ejecución y cumplimiento del Plan de trabajo establecido. Este informe debe incorporar la comparación entre los resultados obtenidos y los consignados en los campos recogidos en el informe de diagnóstico a lo largo de las diferentes fases de la ejecución del proyecto, ya que pretende ser una herramienta que recoja la evolución en los ámbitos diagnosticados inicialmente por parte de la familia a lo largo del acompañamiento que recibe del servicio, así como en relación al grado de ejecución y cumplimiento del Plan de Trabajo establecido, con el fin de hacer una valoración general de los objetivos conseguidos y el avance hecho con la intervención.

La Agència de l'Habitatge de Catalunya pondrá a disposición del prestatario del servicio la información relativa a las viviendas que se acogerán mensualmente, junto con la documentación necesaria, la cual constará en la herramienta informática de gestión. Como paso previo al inicio del servicio, la Agencia dirigirá un escrito de presentación de este a cada una de las familias que participarán. Una vez iniciado el expediente, el prestatario del servicio recogerá e introducirá en el mismo los siguientes datos:

- Datos personales
- Genograma
- Plan de trabajo
- Informe de diagnóstico
- Documentación referente a alta en el padrón y suministros
- Informes de seguimiento
- Informes de cierre
- Informes sociales

El correcto mantenimiento y buen uso de la vivienda y de todo aquello que le sea inherente y accesorio por parte de las familias objeto del servicio es uno de los objetivos principales. En este sentido, la comprobación del estado de la vivienda por parte de la Agència se hará a la finalización del año de encargo del expediente de seguimiento. La intensidad con la que se deberá hacer el seguimiento de este objetivo por parte del prestatario del servicio —así como del resto de objetivos que se persiguen— la determinará el propio prestatario, según el diagnóstico previo hecho a cada familia.



### 3.5 Duración del servicio

El servicio licitado se extenderá durante 3 años, habilitándose las dos primeras anualidades para que la Agència haga el suministro efectivo de encargos mensuales de expedientes y el prestatario del servicio ejecute el seguimiento que les corresponda, y la tercera anualidad para que el prestatario del servicio haga exclusivamente el seguimiento que quede pendiente de los expedientes encargados el año anterior.

La temporalidad del contrato queda reflejada en el siguiente cronograma de ejecución:

#### 1º AÑO (ENCARGOS Y SEGUIMIENTOS):

	ago.- 26	sep.- 26	oct.- 26	nov.- 26	dic.- 26	ene.- 27	feb.- 27	mar.- 27	abr.- 27	may.- 27	jun.- 27	jul.-27	
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	
<b>Encargos acumulados</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>Seguimiento</b>	-	-	1	1 a 2	1 a 3	1 a 4	1 a 5	1 a 6	1 a 7	1 a 8	1 a 9	1 a 10	
<b>Presupuesto licitación</b>	2,3%	2,3%	2,5%	2,7%	2,9%	3,1%	3,2%	3,4%	3,6%	3,8%	4,0%	4,2%	<b>38%</b>

#### 2º AÑO (ENCARGOS Y SEGUIMIENTOS):

	ago.-27	sep.- 27	oct.- 27	nov.- 27	dic.- 27	ene.- 28	feb.- 28	mar.- 28	abr.- 28	may.- 28	jun.- 28	jul.-28	
	MES 13	MES 14	MES 15	MES 16	MES 17	MES 18	MES 19	MES 20	MES 21	MES 22	MES 23	MES 24	
<b>Encargos acumulados</b>	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
<b>Seguimiento</b>	2 a 11	3 a 12	4 a 13	5 a 14	6 a 15	7 a 16	8 a 17	9 a 18	10 a 19	11 a 20	12 a 21	13 a 22	
<b>Presupuesto licitación</b>	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	<b>50%</b>

#### 3º AÑO (SOLO SEGUIMIENTOS):

	ago.- 28	sep.- 28	oct.- 28	nov.- 28	dic.- 28	ene.- 29	feb.- 29	mar.- 29	abr.- 29	may.- 29	jun.- 29	jul.-29	
	MES 25	MES 26	MES 27	MES 28	MES 29	MES 30	MES 31	MES 32	MES 33	MES 34	MES 35	MES 36	
<b>Encargos acumulados</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>Seguimiento</b>	14 a 23	15 a 24	16 a 24	17 a 24	18 a 24	19 a 24	20 a 24	21 a 24	22 a 24	23 a 24	24	-	
<b>Presupuesto licitación</b>	1,8%	1,8%	1,7%	1,5%	1,3%	1,1%	0,9%	0,7%	0,6%	0,4%	0,2%	0,0%	<b>12%</b>

En este sentido, es importante señalar que la siguiente licitación del servicio, en caso de que se produzca, deberá tramitarse durante la vigencia de la segunda anualidad del contrato resultante de la licitación que ahora se publica —o, en su caso, de la segunda de su prórroga— para que el suministro de nuevos encargos mensuales de expedientes pueda mantenerse en el tiempo con una nueva cobertura contractual.

Sin embargo, los licitadores asumirán, en caso que los haya, el seguimiento pendiente de finalizar de los expedientes que se encuentren actualmente encargados a los adjudicatarios del servicio actualmente vigente.

### **3.6 Envío, recepción, tratamiento, análisis y devolución de la información**

Con periodicidad mensual, la Agència de l'Habitatge de Catalunya facilitará al prestatario del servicio la información relativa a las familias que se incorporarán al servicio, activando su acceso a los expedientes de seguimiento social abiertos al efecto en su base de datos corporativa de administración y gestión del parque (Habitat). Dado el carácter personal de los datos a los que accederá, serán objeto de protección y confidencialidad por parte del prestatario, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 6 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y garantías de los derechos digitales.

Se adjunta anexo con una explicación de las diferentes pantallas del Habitat.

Será de obligado cumplimiento por parte del prestatario la inclusión de acciones de organización y tratamiento de la documentación general del servicio, documentación individual de los casos y las previsiones en relación con su custodia, todo bajo la estricta observancia de lo previsto en la legislación en materia de protección de datos.

### **3.7 Seguimiento y coordinación de la prestación del servicio**

El responsable del contrato de la Agència de l'Habitatge de Catalunya y los coordinadores del servicio de los diferentes prestatarios, mantendrán un contacto continuado y fluido a lo largo de la vida del contrato con el fin de hacer el seguimiento del mismo, así como para resolver las posibles incidencias que surjan. Asimismo, a petición de cualquiera de las partes, se convocarán las reuniones de trabajo que sean necesarias para tratar cuestiones relativas al ámbito material del contrato con la participación de los responsables de las diferentes áreas de gestión de la Agencia.

A nivel interno del prestatario, este adoptará un modelo de evaluación, coordinación y homogeneización de las intervenciones en los diferentes casos que facilite la aplicación de criterios comunes en la intervención y su seguimiento, facilitando al responsable del contrato de la Agència de l'Habitatge de Catalunya la información y valoración del caso cuando se le pida.

Asimismo, el prestatario contará con un plan de resolución de incidencias que recoja soluciones para quejas, reclamaciones y sugerencias, para incidencias técnicas y para incidencias de personal.

También deberá contar con un sistema de indicadores de control y seguimiento del Servicio que distinga entre indicadores de actividad y de resultados.

## **4. PERSONAL**

Las empresas licitadoras formarán un equipo con la configuración mínima siguiente por

8



lote:

**1 Coordinador/a del Servicio**, cuyo perfil profesional será de técnico medio o superior, con experiencia en la gestión de equipos, con habilidades como comunicador y formador y con eficacia en la resolución de conflictos y toma de decisiones. Será el interlocutor con el responsable del contrato de la Agència de l'Habitatge de Catalunya, actuando, en su caso, como miembro activo del equipo social.

Las características de su perfil profesional serán:

- Titulación universitaria, preferentemente en el ámbito social.
- Visión estratégica y global del servicio, para alcanzar los objetivos establecidos.
- Dirección de equipos: Capacidad de liderazgo, análisis y de organización del equipo.
- Conocimientos y experiencia en el ámbito de la mediación residencial.
- Capacidad de relación y de interlocución con personas y servicios.
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario.
- Perfecto uso del catalán y castellano, hablado y escrito.
- Motivación por los programas sociales.
- Flexibilidad horaria.

**1 Técnico/a social por cada 75 expedientes gestionados**, que desarrollará las funciones de seguimiento social de las familias y de gestión de los expedientes, y que deberá tener formación universitaria, preferentemente en el ámbito social. Deberá ser buen comunicador, tener capacidad de negociación, de resolución de conflictos y toma de decisiones. El equipo social estará bajo el mando del coordinador del servicio.

Las características de su perfil profesional serán:

- Titulación universitaria, preferentemente en el ámbito social.
- Capacidad de análisis, valoración y gestión de forma autónoma y proactiva
- Capacidad para trabajar en equipo y cooperar con otros profesionales
- Capacidad para las relaciones interpersonales y para generar vínculos
- Capacidad de interlocución con otros servicios preferentemente de carácter social
- Conocimientos de métodos de mediación para la resolución de conflictos
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario
- Perfecto uso del catalán y castellano, hablado y escrito
- Motivación por los programas sociales
- Flexibilidad horaria

**1 Administrativo/a**, previsto para colaborar con el equipo social, realizar funciones de seguimiento de expedientes y de gestión de documentación. Deberá estar constituido preferiblemente por un técnico medio o un profesional con cualificación de ciclo formativo de grado medio y actuará bajo el mando del coordinador del servicio.

Las características de su perfil profesional serán:

- Experiencia en tareas administrativas y de gestión
- Capacidad para trabajar en equipo y cooperar con otros profesionales



- Conocimientos de métodos de mediación para la resolución de conflictos
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario
- Perfecto uso del catalán y castellano, hablado y escrito
- Motivación por los programas sociales

Dado que el volumen total de expedientes objeto del contrato se irá derivando de forma progresiva, la configuración de los equipos de trabajo se adecuará en cada momento al volumen acumulado de expedientes en gestión. En este sentido, se determina que el número de expedientes máximos que gestionará cada técnico social será de 75 expedientes y que su dedicación al servicio se exigirá como plena al llegar a este volumen. Sin embargo, la dedicación mínima exigida al servicio para el coordinador y el administrativo será de un 10% de la jornada para cada técnico asignado al contrato.

La Agència de l'Habitatge de Catalunya no mantendrá relación laboral con el personal de la empresa prestataria del servicio, ni durante la vigencia del contrato, ni al término de este.

El prestatario del servicio se verá obligado a cumplir con la legislación laboral vigente en materia de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales, así como lo que se establezca en el convenio del sector en materia laboral.

Se atenderá como aspecto de obligado cumplimiento que el prestatario incorpore acciones en materia de flexibilidad laboral, proactividad y herramientas de comunicación instantánea que puedan facilitar el intercambio de información instantánea entre los trabajadores de la entidad, así como con los proveedores sociales y participantes, y que garanticen la adaptabilidad y la capacidad de reestructurarse ante eventualidades y puntas de trabajo, siendo aspectos claves para hacer un acompañamiento de calidad, de manera que sus efectos negativos sobre las actividades del servicio queden minimizadas.

## **5. RECURSOS TÉCNICOS**

La empresa adjudicataria del servicio aportará los medios técnicos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad. Para la gestión de la información y la adecuada comunicación con la Agència de l'Habitatge de Catalunya, se realizará a través de la aplicación corporativa de la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

El prestatario del servicio deberá disponer de:

- Conexión a internet y navegador Internet Microsoft Edge
- Equipo informático y telefónico individualizado
- Centralita de comunicaciones

## **6. HONORARIOS Y FACTURACIÓN**

### **6.1 Honorarios**

Los honorarios que habrá que ofertar son los siguientes:

Una cantidad fija de 511 euros por vivienda, que se abonará de forma íntegra y una única vez en el mes correspondiente a la entrega de cada uno de los expedientes, como contraprestación económica por la ejecución de la primera fase del desarrollo del servicio (acogida y diagnóstico), común para todos los perfiles familiares y que incluye el informe de diagnóstico en el que constará el grado de intervención propuesto y la acreditación de la ocupación efectiva de la vivienda mediante la aportación del empadronamiento y las altas de los suministros.

Una cantidad variable de 173, 399 y 734 euros por vivienda, que se abonará de forma fraccionada en 10 mensualidades a partir del tercer mes contado desde la entrega del correspondiente expediente, como contraprestación económica por la ejecución de la segunda fase de desarrollo del servicio (intervención y seguimiento) y que incluye la presentación —en su caso— en tiempo y forma de la solicitud de la ayuda implícita y del informe final de la intervención. La cantidad a abonar, una vez aplicada la baja ofertada, se establecerá en función del grado de intervención propuesto en el informe de diagnóstico, que deberá ser previamente validado por parte de la Agència, de acuerdo con la siguiente equivalencia:

- Intervención alta (perfil familiar tipo 1): 73,4 euros/mes
- Intervención media (perfil familiar tipo 2): 39,9 euros/mes
- Intervención baja (perfil familiar tipo 3): 17,3 euros/mes

Estas cantidades variables tendrán la consideración de importes base, sobre los que podrán aplicarse 3 coeficientes correctores tipo *malus*, en función de la existencia de morosidad respecto al pago del alquiler, que no se produzca una correcta integración de la unidad convivencial en la comunidad de vecinos, o bien que se constate un mal uso de la vivienda.

En este sentido, la aplicación de estos tres coeficientes se hará de la forma siguiente:

- a) Coeficiente reductor por morosidad: Se aplicará un descuento del 10% sobre el importe mensual correspondiente al pago variable de los expedientes que incurran en morosidad en el mes de seguimiento objeto de facturación. Este coeficiente será de aplicación mensual. Sin embargo, no operará en caso de que el seguimiento de la familia o unidad convivencial haya sido encargado al prestatario del servicio con una antigüedad de contrato de alquiler superior a 1 año y haya acreditado una morosidad igual o superior a la tercera parte de los recibos facturados.
- b) Coeficiente reductor por no integración en la comunidad de vecinos: Se aplicará un descuento del 15% sobre el importe total correspondiente al pago variable de los expedientes respecto de los cuales se acredite la no integración de la unidad convivencial dentro de la comunidad de vecinos mediante la existencia de quejas vecinales contrastadas en este sentido. Este coeficiente se aplicará en la factura correspondiente al último mes de gestión.
- c) Coeficiente reductor por mal uso de la vivienda: Se aplicará un descuento del 25% sobre el importe total correspondiente al pago variable de los expedientes respecto de los cuales se acredite un mal uso de la vivienda mediante el análisis de los



boletines de mantenimiento registrados, así como del informe de evaluación del estado de conservación del mismo. Este coeficiente se aplicará en la factura correspondiente al último mes de gestión.

Sin embargo, para los lotes 3, 4 y 5 se aplicarán unos coeficientes correctores tipo *bonus*, del 3,91%, 16,16% y 4,54% respectivamente, sobre el importe final de las facturas mensuales, en concepto de compensación económica en función de la dispersión territorial de los expedientes a gestionar existente en cada uno de ellos. El incremento que supone la aplicación de estos coeficientes está incluido en el presupuesto de cada uno de los lotes indicado en el informe de necesidades.

Los licitadores que opten a la adjudicación de estos lotes, no obstante, deberán proponer sus ofertas económicas en relación con los precios de inicio establecidos por las retribuciones fijas y variables mencionadas anteriormente, sin incluir en sus ofertas, la aplicación de estos coeficientes.

## **6.2 Facturación**

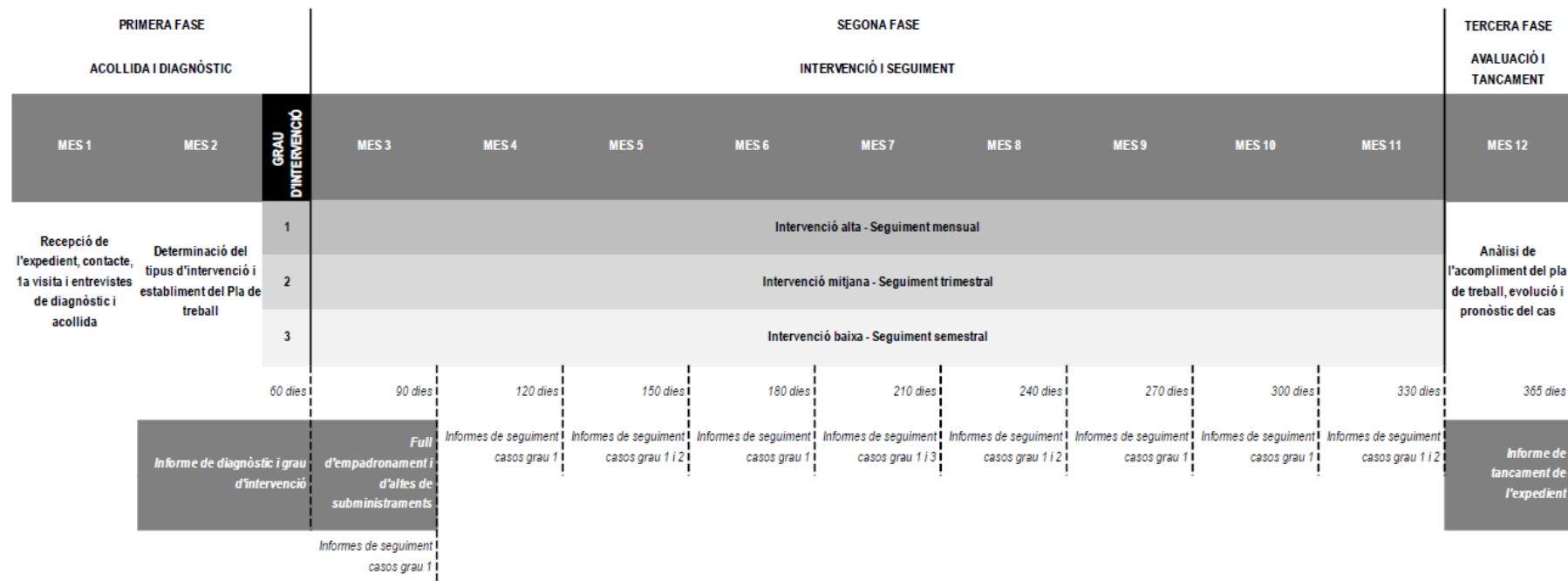
Mensualmente, las empresas adjudicatarias emitirán una factura electrónica correspondiente a los servicios realizados durante el mes inmediatamente anterior en la que detallarán las viviendas objeto de servicio, identificándolos con su referencia administrativa (código demarcación/código promoción/código unidad), los conceptos facturados (acogida y diagnóstico o intervención y grado), así como los coeficientes *malus* que les sean de aplicación.

La directora operativa de Gestión Patrimonial de la Vivienda

**En caso de discordancia en el presente pliego entre la versión catalana y la castellana, prevalece la versión catalana del mismo**



**ANNEX 1 - CRONOGRAMA D'EXECUCIÓ DEL SERVEI**

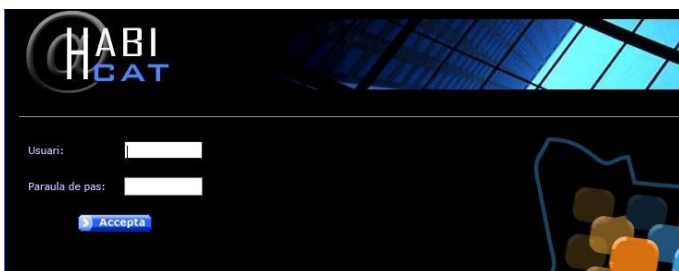




## ANEXO VISUALIZACIÓN HERRAMIENTA HABCAT

Habicat es la base de datos corporativa de administración y gestión del parque de Viviendas de la Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).

1. El prestatario del servicio podrá acceder a la información relativa a las familias que se incorporarán al servicio en el momento en que desde la AHC se active su acceso a los expedientes de seguimiento social abiertos al efecto en Habicat.
2. En la captura siguiente se muestra la pantalla de inicio de Habicat, en la que el usuario podrá acceder con un nombre de usuario y contraseña.



3. Dentro de la herramienta existen varias maneras de acceder al expediente en cuestión, según el tipo de tarea a realizar. Cuando lo que queremos es hacer una consulta, la manera de acceder es siguiendo el atajo que hay arriba a la derecha de la captura de pantalla, indicar la matrícula (código de la promoción) que se busca.



4. Una vez que estemos dentro de la unidad, a través del menú de la izquierda tendríamos que ir a Expedientes -> Servicio de Atención a familias vulnerables, para acceder al expediente en concreto que interesa consultar.



- [Torna enrere](#)
- [Existències](#)
- [Dades registrals](#)
- [Històric de contractes](#)
- [Expedients](#)
- [Comptes corrents unitat](#)
- [Documents unitat](#)
- [Inspeccions/comandes](#)
- [Butlletes](#)
- [Sinistres](#)

Unitat: 07 Recuperada

Codi	Expedient	Estat	Data apertura	Data tancament	Contracte
Unitat					
2017/031823	ADJ020 Assignació contractual habitatges	TA	16/11/2017	27/11/2017	
2017/021163	MAN010 Seguiment Obres	TA	21/07/2017	27/11/2017	
Contractes					
2020/019040	CON330 Servei d'atenció a famílies vulnerables	OB	17/06/2020		001
2020/006135	CON135 Canvi d'habitatge	TA	11/02/2020	24/02/2021	001
2019/054979	CON280 Ajut implícit	TA	4/12/2019	11/12/2019	001
2018/060864	CON280 Ajut implícit	TA	27/11/2018	13/12/2018	001
2017/032875	CON280 Ajut implícit	TA	24/11/2017	27/11/2017	001

5. Como comentábamos, y debido al carácter personal de los datos a los que accederá, el prestatario tendrá una visión restringida del contrato respecto al cual se abre el expediente. El objetivo es que en Habicat el prestatario pueda cumplir con la tarea de informar respecto al expediente del "Servicio de Atención a Familias Vulnerables", por lo tanto deberá "alimentar" Habicat aportando una serie de datos y colgando los documentos correspondientes, que harán referencia a los diferentes momentos de actuación marcados en el Pliego de Licitación a lo largo de los 12 meses de seguimiento del expediente.
  
6. En esta primera pantalla una vez se entra se puede tener una visión completa de los trámites que se han hecho respecto al expediente en concreto, así como ver las anotaciones que resumen cada uno de estos pasos situándonos encima de cada trámite/paso. En el menú de la izquierda volvemos a encontrar atajos para acceder a más información sobre el expediente, como en los documentos colgados que acreditan cada una de las fases del seguimiento.

Accions sobre Anotacions expedient

Expedient

Documents

Documents requerits

Contracte: [Redacted]

Títular: [Redacted]

Cotitular: [Redacted]

**No es poden donar dades d'aquesta sol·licitud.**


Tipus contracte	Estat contracte	Data lliurament	Data signatura	Inici facturació
[Redacted]	Result	22/11/2017	22/11/2017	12/2017

Expedient: [Redacted] Tipus Expedient: CON330 Servei d'atenció a famílies vulnerables

Data d'obertura: [Redacted] Motiu d'obertura: [Redacted]

Situar a: [Redacted]

Data operació	Tràmit/pas	Data moviment	Observació
12/03/2021	Seguiment 1 a 9 mesos (182/1462)	12/03/2021	
25/02/2021	Seguiment 1 a 9 mesos (182/1462)	25/02/2021	
26/01/2021	Seguiment 1 a 9 mesos (182/1462)	26/01/2021	
23/12/2020	Seguiment 1 a 9 mesos (182/1462)	23/12/2020	
26/11/2020	Seguiment 1 a 9 mesos (182/1462)	26/11/2020	
28/10/2020	Seguiment 1 a 9 mesos (182/1462)	28/10/2020	
28/10/2020	Empadronament (182/1460)	28/10/2020	
22/09/2020	Seguiment 1 a 9 mesos (182/1462)	22/09/2020	
02/09/2020	Confirmació diagnòstic (182/1458)	02/09/2020	Si
25/08/2020	Altes subministraments (182/1461)	25/08/2020	Llum
25/08/2020	Altes subministraments (182/1461)	25/08/2020	Aigua
25/08/2020	Pla de treball (182/1459)	25/08/2020	
25/08/2020	Diagnòstic (182/1457)	25/08/2020	Nivell 1
25/08/2020	Data entrevista (182/1455)	19/08/2020	
25/08/2020	Data contacte amb la família (182/1454)	17/08/2020	
25/06/2020	Inici servei (002/1453)	25/06/2020	
17/06/2020	Documents diversos (002/1296)	17/06/2020	



Contracte: [Redacted]

Titular: [Redacted] **No es poden donar dades d'aquesta sol·licitud.**

Col·titular: [Redacted]

Tipus contracte	Estat contracte	Data lliurament	Data signatura	Inici facturació
[Redacted]	Resolot	22/11/2017	22/11/2017	12/2017

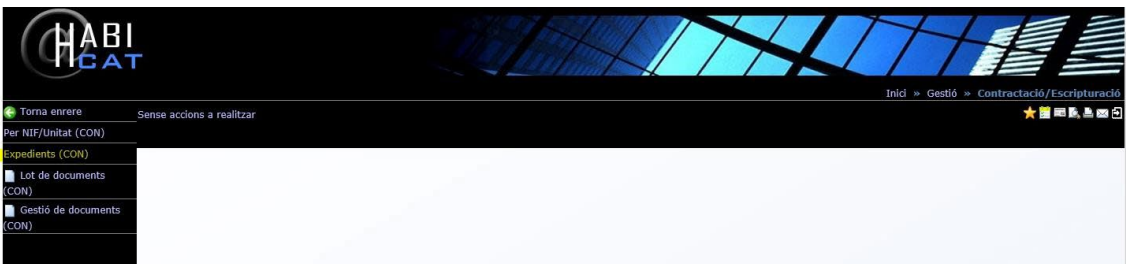
Expedient: [Redacted] Tipus Expedient: CON330 Servei d'atenció a famílies vulnerables

Data d'obertura: [Redacted] Motiu d'obertura: [Redacted]

Data document	Document	Descripció	Estat
<input type="checkbox"/>	12/03/2021	03667455 Informe de seguiment MARC	Annexat
<input type="checkbox"/>	25/02/2021	03546667 Informe de seguiment FEBRER	Annexat
<input type="checkbox"/>	26/01/2021	03602700 Informe de seguiment	Annexat
<input type="checkbox"/>	23/12/2020	03572028 Informe de seguiment desembre	Annexat
<input type="checkbox"/>	26/11/2020	03540846 Informe de seguiment NOVEMBRE	Annexat
<input type="checkbox"/>	28/10/2020	03494122 Informe de seguiment octubre	Annexat
<input type="checkbox"/>	28/10/2020	03494120 Volant de convivència	Annexat
<input type="checkbox"/>	22/09/2020	03452078 Informe de seguiment	Annexat
<input type="checkbox"/>	25/08/2020	03429522 Contracte de subministrament	Annexat
<input type="checkbox"/>	25/08/2020	03429521 Contracte aigua	Annexat
<input type="checkbox"/>	25/08/2020	03429519 Pla de treball	Annexat
<input type="checkbox"/>	25/08/2020	03429518 Informe diagnosi	Annexat
<input type="checkbox"/>	17/06/2020	03355782 Carta informativa Servei d'acompanyament - signada	Annexat

7. Por otra parte, el prestatario deberá editar el expediente cumpliendo con las tareas que tiene encomendadas e informando y colgando, como tiene requerido en el Pliego de licitación, los diferentes documentos y datos que deben constar en el expediente y sobre los que vaya teniendo conocimiento a través del contacto y el trabajo de acompañamiento y seguimiento de la familia. Dentro de la tarea de recogida e introducción de datos en el expediente, deberá informar en Habiocat de:
- Datos personales ○ Genograma
  - Plan de trabajo ○ Informe de diagnóstico
  - Documentación altas empadronamiento y suministros ○ Informes de seguimiento ○ Informes de cierre ○ Informes sociales

Lo hará yendo al menú de GESTIÓN→CONTRATACIÓN→EXPEDIENTES (CON)→ seleccionando los expedientes con CÓDIGO CON 330 que son propiamente los del Servicio de Atención a Familias Vulnerables. Buscando por la matrícula obtendrán el expediente en concreto al que ir para informar del trámite que se quiera.



Inici » Gestió » Contractació/Esripturació

Torna enrere Sense accions a realitzar

Per NIF/Unitat (CON)

- Expedients (CON)
- Lot de documents (CON)
- Gestió de documents (CON)



Torna enere Accions sobre Expedients per tipus

Genera excel

Grup: Tipus expedient: CON330 Servei d'atenció a famílies vulnerables  
 Estat expedient: OB Motiu obertura:  
 Data obertura: Data tancament:  
 Objectiu:

Ordenar per: Contracte Expedients obtinguts: 1.158  
 Situar a:

8. En la siguiente pantalla es donde encontraremos todas las gestiones que son susceptibles de hacer respecto al expediente, y que deberán realizarse en el mes de seguimiento marcado en el pliego de licitaciones. Por medio de la flecha azul podremos acceder al trámite en concreto y registrar el movimiento. También en esta pantalla es donde podremos anexar los documentos que acrediten aquel trámite en concreto o cualquier documentación relativa de importancia para el seguimiento, anteriormente detallada.



Torna enere Accions sobre Expedient

Anotacions  
 Documents  
 Documents requerits  
 Documents arxíu  
 Consulta unitat/contracte  
 Estat expedient

Fitxa expedient

Contracte: [Redacted]  
 Titular: [Redacted] No es poden donar dades d'aquesta sol·licitud.  
 Cotitular: [Redacted]

Tipus contracte	Estat contracte	Data lliurament	Data signatura	Inici facturació
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

Expedient: [Redacted] Tipus Expedient: CON330 Servei d'atenció a famílies vulnerables  
 Data d'obertura: [Redacted] Motiu d'obertura: [Redacted]

Passos de l'expedient

	Data moviment	Data tancament
10 (002) GESTIONS PREVIES		
10 (1296) Documents diversos		
20 (1453) Inici servei	23/12/2020	23/12/2020
20 (182) GESTIONS		
05 (1454) Data contacte amb la família	29/11/2019	14/01/2021
10 (1455) Data entrevista	02/12/2019	14/01/2021
15 (1456) Pre-valoració	14/01/2021	14/01/2021
20 (1457) Diagnòstic	24/12/2020	24/12/2020
25 (1458) Confirmació diagnòstic	04/01/2021	04/01/2021
30 (1459) Pla de treball	24/12/2020	24/12/2020
35 (1460) Empadronament	15/01/2021	15/01/2021
40 (1461) Altes subministraments	15/01/2021	15/01/2021
50 (1462) Seguiment 1 a 9 mesos	15/01/2021	15/01/2021
60 (0534) Valoració expedient		
70 (1463) Introdueix MALUS		
90 (1464) Incidències vàries		
30 (005) TANCAMENT EXPEDIENT		
10 (0027) TANCA EXPEDIENT		

9. Respecto al menú de la izquierda, destacar que se pueden hacer las **anotacions** sobre los trámites/gestiones que se hayan hecho en el seguimiento del expediente, en **documentos** encontraremos los documentos que hemos colgado y la opción de añadir nuevos, a **consulta unidad / contrato**, encontrar información sobre el contrato, y en **estado expediente**, un resumen del estado del expediente.



Torna enrere Accions sobre Expedient

Anotacions

Documents Fitxa expedient

Documents requerits

Documents arxíu

Consulta unitat/contracte

Estat expedient

Contracte: [REDACTED]

Titular: [REDACTED] **No es poden donar dades d'aquesta sol·licitud.**

Cotitular: [REDACTED]

Tipus contracte	Estat contracte	Data lliurament	Data signatura	Inici facturació
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Expedient: [REDACTED] Tipus Expedient: CON330 Servei d'atenció a famílies vulnerables

Data d'obertura: [REDACTED] Motiu d'obertura: [REDACTED]

**Passos de l'expedient**

	Data moviment	Data tancament
10 (002) GESTIONS PREVIES		
10 (1296) Documents diversos		
20 (1453) Inici servei	23/12/2020	23/12/2020
20 (182) GESTIONS		
05 (1454) Data contacte amb la família	29/11/2019	14/01/2021
10 (1455) Data entrevista	02/12/2019	14/01/2021
15 (1456) Pre-valoració	14/01/2021	14/01/2021
20 (1457) Diagnòstic	24/12/2020	24/12/2020
25 (1458) Confirmació diagnòstic	04/01/2021	04/01/2021
30 (1459) Pla de treball	24/12/2020	24/12/2020
35 (1460) Empadronament	15/01/2021	15/01/2021
40 (1461) Altes subministraments	15/01/2021	15/01/2021
50 (1462) Seguiment 1 a 9 mesos	15/01/2021	15/01/2021
60 (0534) Valoració expedient		
70 (1463) Introdueix MALUS		
90 (1464) Incidències varies		
30 (005) TANCAMENT EXPEDIENT		
10 (0027) TANCA EXPEDIENT		

10. Interesante remarcar la pantalla por donde accedimos a la ficha del expediente, que es la ficha que recoge la valoración de los principales indicadores que registran cuál ha sido la evolución de la familia durante los 12 meses de seguimiento. Esta información es informada por el prestatario, y nos servirá para hacer posteriormente el análisis de los resultados y valorar en términos de mejora de los indicadores sociales y residenciales de estas familias cuál ha sido el efecto de haber participado en este Servicio.

HABI CAT

Inici » Gestió » Contractació/Escripturació » Gestió d'expedients » Expedients per tipus » Expedient

Torna enrere Accions sobre Expedient

Anotacions

Documents Fitxa expedient

Documents requerits



Torna enrere Accions sobre Fitxa seguiment social

Familiars  
Abonarés Modifica

Contracte: [redacted]

Titular: [redacted] **No es poden donar dades d'aquesta sol·licitud.**

Cotitular: [redacted]

Tipus contracte	Estat contracte	Data lliurament	Data signatura	Inici facturació
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Expedient: [redacted] Tipus Expedient: CON330 Servei d'atenció a famílies vulnerables

Data d'obertura: [redacted] Motiu d'obertura: [redacted]

**NIVELL**

	Inici servei	Final servei
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**INDICADORS PRINCIPALS**

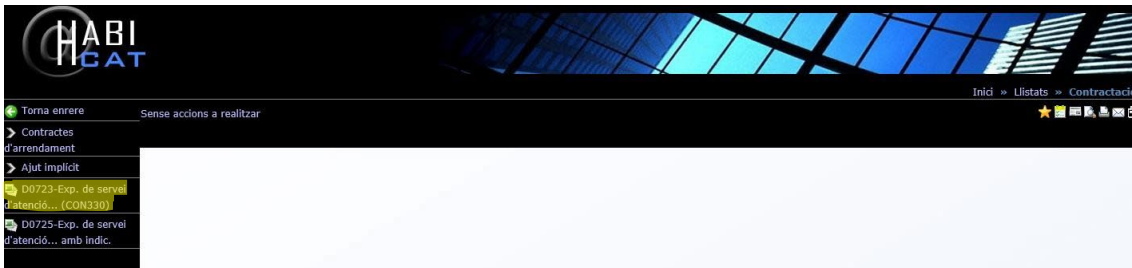
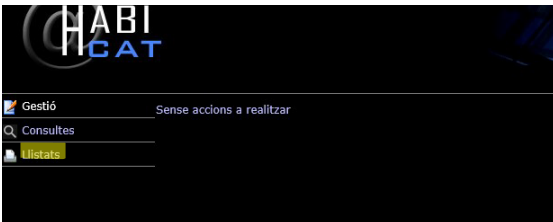
Endeutament			Inserció laboral		
	Inici servei	Final servei		Inici servei	Final servei
Alt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Algun membre UC amb feina estable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baix	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Feina inestable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sense endeutament	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cap membre UC incorporat al mercat laboral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Competències socials			Competències laborals		
	Inici servei	Final servei		Inici servei	Final servei
Suficients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Suficients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limitades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Limitades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nul·les	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nul·les	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Xarxa familiar			Vinculació amb recursos i serveis		
	Inici servei	Final servei		Inici servei	Final servei
Suficients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Continuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limitada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puntual	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nul·la	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inexistent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Condicions habitatge			Relació comunitària		
	Inici servei	Final servei		Inici servei	Final servei
[redacted]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[redacted]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Por último, destacar la funcionalidad de poder acceder y sacar los listados de los expedientes en seguimiento y de aquellos que ya se han cerrado (una vez se han cumplido los 12 meses de seguimiento). Estos listados pueden ser útiles para gestionar el volumen de expedientes, controlar las fases de seguimiento en los que se encuentran, facilitar la distribución de las tareas etc... A continuación, se detallan en capturas de pantalla los atajos para acceder a esta funcionalidad de HabiCat. En la última se puede ver el menú a partir del cual se puede filtrar por estado de expediente y ajustar las de inicio y finalización del seguimiento.





ICAT

Inici » Llistats » Contractació » Llistat expedients fam.vuln.

Torna enrere Sense accions a realitzar

### Paràmetres del llistat

Procés: D0723L

Motiu d'obertura: [-----]

Estat d'expedient:  Oberts  Tancats  Tots

Data inici estat: [ ]

Data final estat: [ ]