FOMENT DE CIUTAT, SA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Servei de suport a la gestió dels programes municipals d'ajuts a la rehabilitació - Oficina de Rehabilitació Municipal

F260000707, F260000708 i F260000709

Índex de continguts

1. Objecte
2. Abast i lots
3. Prestacions
4. Governança
5. Model de servei
6. Recursos humans
7. Lloc i durada funcional
8. Sistemes i dades
9. Seguiment i indicadors
10. Auditoria
11. Formació
12. Protecció de dades
13. Transició
14. Integritat
15. Propietat
16. Annex 1. Matriu comuna de delimitació funcional

1. Objecte del contracte

L'objecte és la prestació de serveis d'assistència tècnica, administrativa, d'atenció a la ciutadania i de suport jurídic i administratiu directament vinculat a la tramitació ordinària dels expedients, per donar suport a la Gerència d'Habitatge en la gestió, seguiment, justificació, pagament i tancament dels programes d'ajuts a la rehabilitació.

El servei comprendrà els expedients finançats amb càrrec al Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència que continuïn en execució, justificació, pagament o tancament, així com altres programes municipals de rehabilitació i funcionalment equivalents.

Les actuacions de la contractista tindran caràcter material, tècnic, administratiu o auxiliar. No comprendran la resolució de procediments, l'exercici d'autoritat, la fe pública, la inspecció administrativa ni altres funcions reservades.

2. Abast del contracte i distribució per lots

El contracte s'estructura en tres lots: dos lots territorials i un lot de suport jurídic i administratiu transversal.

Lot 1 territorial: Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Sarrià-Sant Gervasi, Sant Andreu i Sant Martí.

Lot 2 territorial: Eixample, Les Corts, Gràcia, Horta-Guinardó i Nou Barris.

Lot 3 de suport jurídic i administratiu: suport transversal a la tramitació ordinària dels expedients gestionats pels lots territorials, inclosa la preparació material de documents, requeriments, comunicacions, notificacions, informes i propostes.

Cada expedient s'assignarà territorialment al Lot 1 o al Lot 2. La intervenció del Lot 3 no alterarà la responsabilitat del lot territorial. Les qüestions generals o transversals es coordinaran amb el servei especialitzat o els serveis jurídics competents.

3. Prestacions a realitzar

- Atenció i informació a persones interessades i beneficiàries, pels canals definits per la Gerència d'Habitatge.
- Revisió material de la integritat documental i preparació de propostes de requeriment.
- Introducció, actualització i verificació de dades en els sistemes corporatius.
- Preparació d'informes tècnics i administratius, així com dels antecedents, esborranys i propostes jurídiques directament vinculades a la tramitació ordinària dels expedients ORM. La definició de criteris jurídics generals o transversals correspondrà als serveis competents, amb el suport del servei especialitzat quan la Gerència d'Habitatge ho determini.
- Seguiment d'obres, justificacions, pagaments, terminis i incidències dels expedients assignats.
- Preparació del tancament administratiu i documental dels expedients.
- Gestió de consultes, comunicacions, queixes i reclamacions ordinàries. Les complexes, recurrents o transversals es derivaran al servei especialitzat sense transferir la responsabilitat de l'expedient.
- Elaboració d'informes periòdics i quadres de seguiment.

Detectar necessitats econòmiques o situacions de morositat vinculades als expedients, recollir els antecedents necessaris, aplicar les eines i protocols facilitats per la Gerència d'Habitatge, efectuar el seguiment ordinari i derivar els casos d'especial complexitat.

- Qualsevol altra actuació directament vinculada, funcionalment equivalent i que no alteri substancialment l'objecte, les dedicacions o l'equilibri econòmic.

Cada lot serà responsable de la integritat, actualització i qualitat de les dades que generi. El servei especialitzat donarà suport en indicadors, models, controls i explotació transversal.

4. Governança i relacions entre les parts

Governança institucional i operativa

Foment de Ciutat, SA, exercirà les competències corresponents a l'òrgan de contractació i les funcions de gestió formal del contracte que li atribueixin la normativa i el PCAP.

L'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) assumirà la direcció funcional i la coordinació operativa ordinària del servei. Establirà prioritats, validarà circuits i protocols, efectuarà el seguiment dels resultats i coordinarà el servei amb la resta d'agents municipals.

Les indicacions operatives de la Gerència d'Habitatge es comunicaran a la persona responsable del servei designada per la contractista. Es limitaran a l'objecte, prioritats, resultats, terminis i qualitat del servei.

Correspon exclusivament a la contractista la selecció, direcció, organització, distribució de càrregues, control horari, permisos, vacances, potestat disciplinària i resta de facultats laborals sobre el seu personal.

Les incidències amb possible transcendència contractual es traslladaran al responsable del contracte perquè, si escau, promogui les actuacions previstes al PCAP.

5. Model d'organització i metodologia

La contractista presentarà un pla de posada en marxa, una metodologia de gestió de l'estoc d'expedients, un sistema de priorització per risc i terminis, un procediment de control de qualitat i un pla de contingència.

La metodologia haurà de garantir expedient únic, traçabilitat de les actuacions, control de versions, assignació de responsabilitats, registre d'incidències i coordinació amb els equips de la Gerència d'Habitatge.

Les adaptacions de circuits, models i prioritats que acordi la Gerència d'Habitatge no podran incorporar prestacions materialment diferents ni alterar de manera substancial les dedicacions sense la tramitació contractual corresponent.

6. Recursos humans i dedicacions

Els perfils mínims tindran la naturalesa de mitjans personals adscrits a l'execució. La solvència empresarial, els criteris d'adjudicació i l'adscripció de mitjans es regularan separadament al PCAP.

La contractista designarà una persona responsable del servei i una persona coordinadora per cada lot. La denominació "responsable del contracte" quedarà reservada a la persona designada per l'òrgan de contractació.

Els lots 1 i 2 disposaran de perfils de coordinació, revisió tècnica, gestió administrativa i atenció ciutadana. El Lot 3 disposarà dels perfils jurídics i administratius necessaris per prestar suport ordinari als expedients gestionats pels lots territorials. El nombre, les dedicacions, les titulacions i l'experiència mínima es concretaran al PCAP.

LA GERÈNCIA D'HABITATGE exercirà la coordinació funcional conjunta dels tres lots. Les discrepàncies operatives entre lots seran resoltes pel responsable funcional designat per la Gerència d'Habitatge, sens perjudici de les competències contractuals de Foment de Ciutat.

Les substitucions s'hauran de comunicar i acreditar. El nou perfil haurà de complir requisits iguals o superiors, sense participació de la Gerència d'Habitatge en la selecció laboral.

Per als llocs que es determinin com a presencials, la Gerència d'Habitatge podrà posar a disposició mobiliari, ordinadors, monitors, telefonia, auriculars, connexió, programari, comptes corporatius i mitjans d'impressió.

La contractista aportarà les instal·lacions pròpies, els mitjans per al treball a distància, els desplaçaments, el material complementari, la formació, la prevenció de riscos i qualsevol altre recurs necessari no aportat expressament per la Gerència d'Habitatge.

7. Lloc de prestació i planificació temporal

El servei es prestarà principalment a les dependències determinades per la Gerència d'Habitatge, en aquest cas a l'ORM (Pujades 350) sens perjudici d'actuacions en altres equipaments, edificis o emplaçaments vinculats als expedients.

L'adscripció a dependències municipals no suposarà integració en l'organització de la Gerència d'Habitatge ni alterarà la dependència laboral exclusiva respecte de la contractista.

La durada, les pròrrogues i el sistema de determinació del preu es fixaran al PCAP. Funcionalment es preveuran fase de transferència inicial, fase ordinària i fase de retorn.

8. Sistemes d'informació, gestió documental i recursos materials

La contractista utilitzarà els sistemes, repositoris i aplicacions determinats per la Gerència d'Habitatge. Cap eina de la contractista podrà constituir l'únic repositori de dades o documents.

Tota la informació haurà de ser exportable en formats editables, oberts o interoperables, sense cost addicional. Es garantirà la traçabilitat, control d'accessos, registre de versions i prohibició de repositoris personals.

En el PCAP de recursos identificarà de forma inequívoca els espais, equips, telefonia, programari, credencials, desplaçaments i materials aportats per cada part.

9. Seguiment, productes i nivells de servei

LA GERÈNCIA D'HABITATGE farà el seguiment mitjançant reunions operatives, informes periòdics i un quadre d'indicadors. Els valors definitius s'ajustaran al volum real i a les dedicacions contractades.

- Temps de primera resposta per canal i prioritat.
- Termini d'incorporació i actualització documental.
- Nombre i estat dels expedients revisats, requerits, justificats, pagats i tancats.
- Percentatge d'expedients amb traçabilitat completa.
- Incidències, errors atribuïbles al servei i temps de correcció.
- Actes de seguiment i informes mensuals.
- Queixes, reclamacions i nivell de satisfacció.

10. Auditoria i control de qualitat

LA GERÈNCIA D'HABITATGE podrà efectuar controls de qualitat i auditories operatives. Els resultats es documentaran i es comunicaran a la contractista perquè presenti observacions i, si escau, un pla corrector.

Els incompliments es tramitaran d'acord amb les penalitats, obligacions essencials i causes de resolució establertes al PCAP i a la normativa aplicable.

11. Formació

La contractista garantirà la formació del personal en atenció ciutadana, procediment administratiu aplicable, rehabilitació, protecció de dades, prevenció de riscos i ús segur de la informació.

LA GERÈNCIA D'HABITATGE facilitarà o coordinarà la formació específica sobre circuits interns, aplicacions corporatives, models documentals i criteris operatius. La formació quedarà acreditada.

12. Protecció de dades personals

Quan l'execució impliqui accés a dades personals, la contractista actuarà com a encarregada del tractament per compte del responsable o responsables identificats en el PCAP.

Abans de l'inici es formalitzarà l'encàrrec de tractament, amb objecte, durada, finalitat, categories de dades i persones, mesures de seguretat, subencàrrecs, incidents i destinació final de la informació.

La contractista tractarà les dades exclusivament segons instruccions documentades, limitarà els accessos, garantirà la confidencialitat i comunicarà immediatament qualsevol incident.

13. Transició, continuïtat i reversibilitat

A l'inici del contracte es formalitzarà una acta de transferència amb la cartera d'expedients, l'inventari documental, els estats de tramitació, les incidències obertes, els calendaris i els accessos necessaris.

La contractista elaborarà un pla de posada en marxa i un pla de continuïtat. El canvi de contractista no podrà interrompre l'atenció a la ciutadania ni el seguiment dels expedients.

En finalitzar el contracte, la contractista lliurarà a la Gerència d'Habitatge tota la informació, documentació, registres, informes, bases de dades i elements necessaris per garantir la continuïtat del servei. Cap informació podrà quedar exclusivament en sistemes propietat de la contractista.

14. Conflictes d'interès, confidencialitat i integritat

La contractista comunicarà immediatament qualsevol conflicte d'interès real, potencial o aparent i s'abstindrà d'intervenir fins que s'estableixin les mesures corresponents.

El personal adscrit mantindrà la confidencialitat i actuarà amb imparcialitat, neutralitat, transparència, respecte, proximitat i qualitat en l'atenció. No podrà acceptar comissions, regals o incentius vinculats a les actuacions del servei.

15. Propietat dels treballs i documentació

Els informes, models, protocols, quadres de seguiment, bases de dades i altres resultats elaborats específicament en execució del contracte quedaran a disposició de l'entitat contractant i de la Gerència d'Habitatge, en els termes del PCAP.

La contractista garantirà el lliurament en formats editables, oberts o interoperables i sense dependències tècniques que impedeixin la continuïtat del servei.

La intervenció del Lot 3 no comportarà l'assignació territorial o material dels expedients. La responsabilitat ordinària continuarà corresponent al lot territorial que tingui assignat l'expedient.

ANNEX 1. MATRIU COMUNA DE DELIMITACIÓ FUNCIONAL ENTRE ORM, FAC I SUPORT ESPECIALITZAT

Aquesta matriu delimita les responsabilitats dels tres serveis. La derivació no modifica la unitat responsable de l'expedient ni transfereix al servei especialitzat la tramitació ordinària.

Àmbit	ORM	FAC	Suport especialitzat	Validació o decisió
Tramitació ordinària ORM	Responsable	No intervé	No tramita; suport excepcional	GH o òrgan competent
Acompanyament ordinari FAC	No intervé	Responsable	No gestiona; suport excepcional	GH o òrgan competent
Suport jurídic ordinari	Lot 3 ORM	Lot 3 FAC	No substitueix els lots 3	Òrgan competent
Criteris jurídics transversals	Aporta antecedents	Aporta antecedents	Elabora notes i criteris	Serveis jurídics o òrgan competent
Reclamacions ordinàries	Gestiona les pròpies	Gestiona les pròpies	No les assumeix ordinàriament	Unitat responsable
Reclamacions complexes	Aporta antecedents	Aporta antecedents	Analitza i coordina	GH o òrgan competent
Actualització de dades	Responsable dades ORM	Responsable dades FAC	No substitueix actualització	GH
Governança transversal de dades	Col·labora	Col·labora	Defineix models i controls	GH
Acompanyament financer ordinari	Gestiona expedients	Gestiona comunitats	Facilita eines i formació	GH
Casos financers complexos	Deriva	Deriva	Suport per encàrrec	GH
Morositat ordinària	Detecta, gestiona i segueix	Detecta, media i segueix	Facilita protocols i eines	ORM/FAC
Morositat complexa	Aporta antecedents	Aporta antecedents	Analitza per encàrrec	GH
CAE	Aporta documentació	Aporta documentació	Metodologia i seguiment	GH i agents habilitats

Millora de processos	Aplica i informa	Aplica i informa	Diagnostica i proposa	GH
Transformació digital	Participa	Participa	Suport transversal	GH
Qualitat de dades	Corregeix dades pròpies	Corregeix dades pròpies	Defineix controls	GH