

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO EN REGULACIÓN ARMONIZADA, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A FAMILIAS VULNERABLES Y CON 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 con riesgo de exclusión social que se hayan convertido en adjudicatarias de una vivienda administrada por la Agencia de la Vivienda de Cataluña, adscrita al Departamento de Territorio y Sostenibilidad, 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 Agencia de la Vivienda de Cataluña a propuesta de las Mesas de Emergencia. Sin embargo, con carácter ocasional, también podrán ser objeto del servicio otras familias que se hayan convertido en adjudicatarias por otros vías de adjudicación.

2.2 Ámbito funcional

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

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 Agencia de la Vivienda de Cataluña.

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, habrá que trabajar de forma estrecha con los diferentes recursos públicos y privados en diferentes ámbitos, especialmente el laboral, por lo que los prestatarios tendrán que prever acciones para interrelacionar las actuaciones propias con otros programas y servicios que puedan vincularse a ellos gestionados desde otras administraciones, yendo más allá de la presentación del servicio a otros operadores y/o entidades que puedan intervenir, ya que lo que se busca es trabajar conjuntamente con una perspectiva más integral y holística para dar respuesta a las diferentes necesidades de soporte 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 soporte y orientación a las familias, incidiendo en aquellas que están formadas por colectivos más vulnerables. Asimismo, se interrelacionarán actuaciones propias con otras gestionadas por otras administraciones para 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. Habrá, 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, 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 lograr una integración social plena.
- Ofreciendo un espacio de soporte 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 soporte social.
- Reduciendo las situaciones de crisis, pobreza energética y desorientación de las familias a partir de una atención individualizada.

La prestación del servicio se realizará de acuerdo con las condiciones técnicas especificadas en este pliego, y la metodología de trabajo empleada por el personal del prestatario del servicio respetará en todo momento los más altos estándares de calidad en lo que respecta a la competencia técnica y ética profesional y responderá a los requerimientos explícitos e implícitos establecidos por la Agencia de la Vivienda de Cataluña.

3.2 Áreas de trabajo

El trabajo a desarrollar se enfocará en todo aquello que tenga vinculación con la vivienda, sin dejar de atender, sin embargo, al 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 con riesgo de pobreza energética, priorizando a aquellas familias con menores, personas mayores y personas dependientes).
- Usos de la vivienda: organización, limpieza, mobiliario, mantenimiento, reparaciones, etc.
- Participación: comunidad de vecinos, barrio, ciudad.
- Comprobación del acceso a 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 siguientes 4 objetivos:

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 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 para 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 de la misma, siendo consciente de la necesidad de tenerla en buenas condiciones de salubridad y limpieza, y asumiendo sus responsabilidades en lo que se refiere 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 derivarse 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, si 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 cómo pueden ser: el endeudamiento; dificultades por 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 pero por debajo del salario mínimo interprofesional. Dificultades por cubrir las gastos básicas y necesidad de soporte esporádico. Cumplimiento con los servicios. posibilidades de formación y/o inserción laboral. Soporte familiar y relacional puntual. Condiciones de la vivienda y la comunidad de vecinos aceptables. Alguno 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 soporte. 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 éste 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, ésta propuesta deberá ser validada por la Agencia de la Vivienda de Cataluña. Asimismo,

las posibles modificaciones que se realicen en el nivel de intervención, tendrán que ser aprobadas por la Agencia de la Vivienda de Cataluña en virtud de la correspondiente propuesta motivada.

Para sobrepasar los porcentajes establecidos será preceptivo un informe justificativo de dicho cambio y deberá ser aceptado por la Agencia de la Vivienda de Cataluña en función del interés general, de actuaciones estratégicas o de otros factores similares. En este sentido, respecto al volumen total de familias que será objeto del servicio, se fija la siguiente distribución porcentual por a los tres perfiles diferentes de familia establecido:

- 20 % en las familias descritas a la tipología I.
- 54 % en las familias descritas a la tipología II.
- 25 % en las familias descritas a la tipología III.

3.4.2 Tareas

Nivel de intensidad de la intervención segundos tipología:

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

Intervención general por a todas las familias:

- Antes de finalizar el segundo mes desde que se haya efectuado el encargo del expediente, deberá presentarse un informe de diagnóstico donde conste el tipo de intervención y el Plan de Trabajo a desarrollar. Ésta 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 la necesidad de intervención de cada familia para la mejora de su situación.
- Antes de finalizar el tercer mes, deberá acreditarse 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 cómo el alta a los servicios individuales de suministro.
- Durante la vigencia del encargo, será necesario apoyar la tramitación de cualquier expediente administrativo vinculado a la Agencia, especialmente el que hace referencia a la renovación de la ayuda implícita, durante el mes 11 antes de que finalice su vigencia anual de la ayuda.
- Al finalizar el año, 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 con el grado de ejecución y cumplimiento del Plan de Trabajo establecido, para hacer una valoración general de los objetivos conseguidos y avance realizado con la intervención.

La Agencia de la Vivienda de Cataluña 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 a la herramienta informática de gestión. Como a paso previo a el inicio del servicio, la Agencia dirigirá uno escrito de presentación del mismo 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 altas empadronamiento y suministros
- Informes de seguimiento
- Informes de cierre
- Informes sociales

El correcto mantenimiento y buen uso de la vivienda y de todo lo que le sea inherente y accesorio por parte de las familias objeto del servicio es uno de los objetivos principales del mismo. En este sentido, la comprobación del estado de la vivienda por parte de la Agencia se realizará a la finalización del año de encargo del expediente de seguimiento. La intensidad con la que habrá que realizar el seguimiento de este objetivo por parte del prestatario del servicio -así como del resto de objetivos que se persiguen- la determinará el mismo prestatario según el diagnóstico previo realizado a cada familia.

3.5 Duración del servicio

El servicio licitado se extenderá durante 3 años, habilitándose las dos primeras anualidades para que la Agencia 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 reste pendiente de los expedientes encargados el año anterior.

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

1R AÑO (ENCARGOS Y SEGUIMIENTOS):

	ago.- 23	sep.- 23	oct.- 23	nov.- 23	dc.-23	gen.- 24	feb.- 24	mar.- 24	abr.- 24	may.- 24	jun.- 24	jul.- 24	
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	
Encargos nuevos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Seguimiento	-	-	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	
Presupuesto licitación	2,3%	2,3%	2,5%	2,7%	2,9%	3,1%	3,2%	3,4%	3,6%	3,8%	4,0%	4,2%	38%

2º AÑO (ENCARGOS Y SEGUIMIENTOS):

	ago.- 24	sep.- 24	oct.- 24	nov.- 24	dique.- 24	gen.- 25	feb.- 25	mar.- 25	abr.- 25	may.- 25	jun.- 25	jul.- 25	
	MES 13	MES 14	MES 15	MES 16	MES 17	MES 18	MES 19	MES 20	MES 21	MES 22	MES 23	MES 24	
Encargos nuevos	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
Seguimiento	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	
Presupuesto licitación	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	50%

3R AÑO (SÓLO SEGUIMIENTOS):

	ago.- 25	sep.- 25	oct.- 25	nov.- 25	dique.- 25	gen.- 26	feb.- 26	mar.- 26	abr.- 26	may.- 26	jun.- 26	jul.- 26	
	MES 25	MES 26	MES 27	MES 28	MES 29	MES 30	MES 31	MES 32	MES 33	MES 34	MES 35	MES 36	
Encargos nuevos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Seguimiento	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	-	
Presupuesto licitación	1,8%	1,8%	1,7%	1,5%	1,3%	1,1%	0,9%	0,7%	0,6%	0,4%	0,2%	0,0%	12%

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, caso que los haya, el seguimiento pendiente de finalizar de los expedientes que se encuentran actualmente encargados a los adjudicatarios del servicio actualmente vigente.

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

Con periodicidad mensual, la Agencia de la Vivienda de Cataluña 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 (Habicat). 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 que establece 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 Habicat .

Será de obligado cumplimiento por parte del prestatario que éste incluya 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 Agencia de la Vivienda de Cataluña y los coordinadores del servicio de los distintos prestatarios mantendrán un contacto continuado y fluido a lo largo de la vida del contrato para hacer el seguimiento del mismo, así como por a resolver las posibles incidencias que surjan. Sin embargo, 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, éste 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 Agencia de la Vivienda de Cataluña la información y valoración del caso cuando se le solicite.

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 resultados.

4. PERSONAL

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

Coordinador 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. Éste cómo a interlocutor con el responsable del contrato de la Agencia de la Vivienda de Cataluña actuando, en su caso, como miembro activo del equipo social.

Las características del sede perfil profesional serán:

- Titulación universitaria, preferentemente en el ámbito social.
- Visión estratégica y global del servicio, por alcanzar los objetivos establecidos

- Dirección de equipos: Capacidad de liderazgo, análisis y de organización de el equipo
- Conocimientos y experiencia en el ámbito de la mediación residencial
- Capacidad de relación y de interlocución con personas y servicios
- Conocimientos informáticos en nivel de usuario
- Perfecto uso del catalán y castellano, hablado y escrito
- Motivación por los programas sociales
- Flexibilidad horaria

Técnico/s social/s, que desarrollarán las funciones de seguimiento social de las familias y de gestión de los expedientes y que habrán de tener formación universitaria, preferentemente en el ámbito social. Deberán ser buenos comunicadores, 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 del sede perfil profesional serán:

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

Administrativo, previsto por colaborar con el equipo social, realizar funciones de seguimiento de expedientes y de gestión de documentación. Habrá de estar constituido preferiblemente por un técnico medio o un profesional con calificación de ciclo formativo de grado medio y actuará bajo el mando del coordinador del servicio.

Las características del sede perfil profesional serán:

- Experiencia en tareas administrativas y de gestión
- Capacidad por trabajar en equipo y cooperar con otros profesionales
- Conocimientos de métodos de mediación para la resolución de conflictos
- Conocimientos informáticos en 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 ese 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 en el contrato.

La Agencia de la Vivienda de Cataluña no mantendrá relación laboral con el personal

de la empresa prestataria del servicio, ni durante la vigencia del contrato, ni al fin del mismo.

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 al convenio del sector en materia laboral.

Se atenderá como aspecto de obligado cumplimiento que el prestatario incorpore acciones en materia de flexibilidad laboral, pro-actividad 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 realizar un acompañamiento de calidad, de forma 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. Por a la gestión de la información y la adecuada comunicación con la Agencia de la Vivienda de Cataluña, se realizará a través de la aplicación corporativa de la Agencia de la Vivienda de Cataluña.

El prestatario del servicio habrá de 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 será necesario ofertar son los siguientes:

Una cantidad fija de 474 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 por a 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 160, 370 o 680 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 Agencia, de acuerdo con la equivalencia siguiente:

- Intervención alta (perfil familiar tipos 1): 68 euros/mes
- Intervención media (perfil familiar tipos 2): 37 euros/mes
- Intervención baja (perfil familiar tipos 3): 16 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, de que no se produzca una correcta integración de la unidad convivencial en la comunidad de vecinos o bien, de 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 el mes de seguimiento objeto de facturación. Éste coeficiente será de aplicación mensual. Sin embargo no operará en caso 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 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 para mal uso de la vivienda : Se aplicará un descuento del 25% sobre el importe total correspondiente al pago variable de los expedientes respecto los cuales se acredite un mal uso de la vivienda mediante el análisis de los boletos 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 3,54%, 17,45% y 4,78% 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 incluida en el presupuesto de cada uno de los lotes indicado en el informe de necesidades.

No obstante, los licitadores que opten a la adjudicación de estos lotes tendrán que proponer sus ofertas económicas en relación a 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 sean de aplicación.

La directora operativa de Gestión Patrimonial de la Vivienda

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

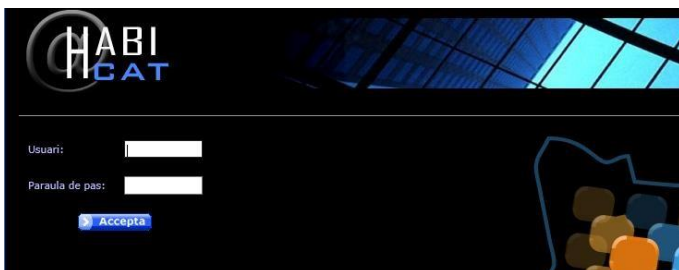
ANEXO 1 - CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

PRIMERA FASE			SEGUNDA FASE									TERCERA FASE
ACOGIDA Y DIAGNÓSTICO			INTERVENCIÓN Y SEGUIMIENTO									AVALUACIÓN Y CIERRE
MES 1	MES 2	GRADO DE INTERVENCIÓN	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Recepción del expediente, contacto, 1a visita y entrevistas de diagnóstico y acogida	Determinación del tipo de intervención y establecimiento del Plan de trabajo	1	Intervención alta - Seguimiento mensual									Análisis del cumplimiento del plan de trabajo, evolución y pronóstico del caso
		2	Intervención media - Seguimiento trimestral									
		3	Intervención baja - Seguimiento semestral									
		60 días	90 días	120 días	150 días	180 días	210 días	240 días	270 días	300 días	330 días	360 días
Informe de diagnóstico y grado de intervención			Hoja de empadronamiento y altas de suministros	Informes de seguimiento casos grado 1	Informes de seguimiento casos grado 1 y 2	Informes de seguimiento casos grado 1	Informes de seguimiento casos grado 1 y 3	Informes de seguimiento casos grado 1 y 2	Informes de seguimiento casos grado 1	Informes de seguimiento casos grado 1	Informes de seguimiento casos grado 1 y 2	Informe de cierre del expediente
			Informes de seguimiento casos grado 1									

ANEXO VISUALIZACIÓN HERRAMIENTA HABCADO

Habicat es la base de datos corporativa de administración y gestión del parque de Viviendas de la Agencia de la Vivienda de Cataluña (AHC).

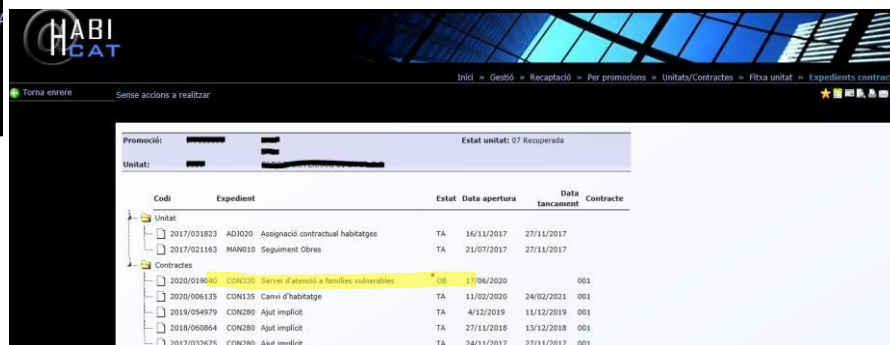
1. El prestatario del servicio, podrá acceder a la información relativa a las familias que se incorporarán al servicio en el momento en que desde la AHC se active su acceso a los expedientes de seguimiento social abiertos al efecto en el Habicat .
2. En la captura de abajo se muestra la pantalla de entrada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



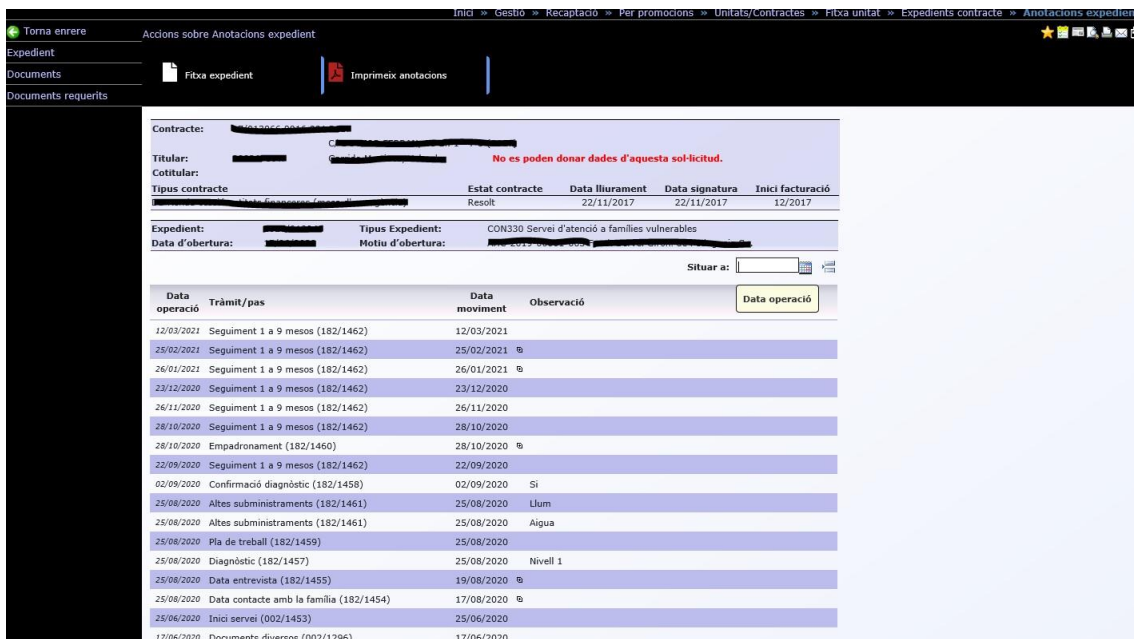
3. Dentro de la herramienta existen diversas formas de acceder al expediente en cuestión, según el tipo de tarea a realizar. Cuando lo que queremos es realizar una consulta, la manera de acceder es siguiendo el atajo que hay arriba a la derecha de la captura de pantalla, indicar la matrícula (código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



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



- Como comentábamos, y debido al carácter personal de los datos a los que accederá, el prestatario tendrá una visión restringida del contrato respecto al que se abre el expediente. El objetivo es que en el HabiCat el prestatario pueda cumplir con la tarea de informar respecto al expediente del “Servicio de Atención a Familias Vulnerables”, por tanto deberá “alimentar” el HabiCat aportando una serie de datos y colgando los documentos correspondientes, que harán referencia a los distintos momentos de actuación marcados en el Pliego de Licitación a lo largo de los 12 meses de seguimiento del expediente.
- 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 sobre cada trámite /paso. En el menú de la izquierda volvemos a encontrar atajos para acceder a más información sobre el expediente, como los documentos colgados que acreditan cada una de las fases del seguimiento.



HABI CAT

Inici » Gestió » Recaptació » Per promodons » Unitats/Contractes » Fitxa unitat » Expedients contracte » Anotacions expedient » Documentació

Torna enrere Accions sobre Documentació

Imprimeix

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

Tipus contracte	Estat contracte	Data lliurament	Data signatura	Inici facturació
[Redacted]	Resolt	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
☐	12/03/2021 03667455	Informe de seguiment MARÇ	Annexat
☐	25/02/2021 03646687	Informe de seguiment FEBRER	Annexat
☐	26/01/2021 03602700	Informe de seguiment	Annexat
☐	23/12/2020 03572028	Informe de seguiment desembre	Annexat
☐	26/11/2020 03540846	Informe de seguiment NOVENBRE	Annexat
☐	28/10/2020 03494122	Informe de seguiment octubre	Annexat
☐	28/10/2020 03494120	Volant de convivència	Annexat
☐	22/09/2020 03482078	Informe de seguiment	Annexat
☐	25/08/2020 03429522	Contracte de subministrament	Annexat
☐	25/08/2020 03429521	Contracte aigua	Annexat
☐	25/08/2020 03429519	Pla de treball	Annexat
☐	25/08/2020 03429518	Informe diagnòstic	Annexat
☐	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 las que va 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 a la Habicat 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 acudir para informar del trámite que se desee.

HABI CAT

Inici » Gestió » Contractació/Escripturació

Torna enrere Sense accions a realitzar

Per NIF/Unitat (CON)

Expedients (CON)

Lot de documents (CON)

Gestió de documents (CON)

8. En la siguiente pantalla es donde encontraremos todas las gestiones que son susceptibles de realizar respecto al expediente, y que se tendrán que realizar en el mes de seguimiento marcado en el pliego de licitación. 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 ese trámite en concreto o cualquier documentación relativa de importancia para el seguimiento, anteriormente detallada en el punto

9. Respecto al menú de la izquierda, destacar que se pueden hacer las **anotaciones** 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 , en **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

Documents requerits

Documents arxiu

Consulta unitat/contracte

Estat expedient

Fitxa expedient

Contracte: [Redacted]

Titular: [Redacted]

Cotitular: [Redacted]

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

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

Expedient: [Redacted]

Data d'obertura: [Redacted]

Tipus Expedient: CON330 Servei d'atenció a famílies vulnerables

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) Altres 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) Introduïu MALUS		
90 (1464) Incidències diverses		
30 (005) TANCAMENT EXPEDIENT		
10 (0027) TANCA EXPEDIENT		

10. Interesante remarcar la pantalla por la que accedemos 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 realizar 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

Documents requerits

Fitxa expedient

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	☒	☐
2	☐	☐
3	☐	☐

INDICADORS PRINCIPALS

Endeumentament			Inserció laboral		
	Inici servei	Final servei		Inici servei	Final servei
Alt	☐	☐	Algun membre UC amb feina estable	☐	☐
Baix	☒	☐	Feina inestable	☐	☐
Sense endeumentament	☐	☐	Cap membre UC incorporat al mercat laboral	☒	☐

Competències socials			Competències laborals		
	Inici servei	Final servei		Inici servei	Final servei
Suficients	☐	☐	Suficients	☐	☐
Limitades	☒	☐	Limitades	☐	☐
Nul·les	☐	☐	Nul·les	☒	☐

Xarxa familiar			Vinculació amb recursos i serveis		
	Inici servei	Final servei		Inici servei	Final servei
Suficients	☐	☐	Continuada	☐	☐
Limitada	☒	☐	Puntual	☒	☐
Nul·la	☐	☐	Inexistent	☐	☐

Condicions habitatge

Relació comunitària

11. Por último, destacar la funcionalidad de poder acceder y sacar los listados de los expedientes en seguimiento y de aquellos que ya han sido cerrados (una vez cumplidos 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 accesos directos para acceder a esta funcionalidad del 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.

