

Foment de Ciutat, SA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA

**SERVEIS RELATIUS A LA CAPTACIÓ DE BENEFICIARIS D'AJUDES A LA
REHABILITACIÓ, FINANÇAT AMB FONS DEL PLA DE RECUPERACIÓ,
TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA DE CONFORMITAT AMB L'ESTABLERT AL
REIAL DECRET LLEI 36/2020, DE 30 DE DESEMBRE, AIXÍ COM PER AL FOMENT
DE L'EFICIÈNCIA SOCIAL**

1. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1.1. Objecte del Contracte

L'objecte del present plec és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que corresponen a la contractació dels serveis RELATIUS A LA CAPTACIÓ DE BENEFICIARIS D'AJUDES A LA REHABILITACIÓ FINANÇADES A CÀRREC DELS FONS EUROPEUS NEXT GENERATION EU, AMB MESURES D'EFICIÈNCIA SOCIAL, en les activitats necessàries per dur a terme les obres rehabilitació que siguin necessàries en el marc Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència espanyol, finançat amb fons Next Generation de la Unió Europea, i, concretament, el Pla de Rehabilitació de l'Habitatge i Regeneració Urbana.

El serveis s'hauran d'ajustar a les obligacions derivades del Reial Decret Llei 36/2020 de 30 de desembre per el que s'aproven mesures urgents per la modernització de les Administracions Públiques i per la execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, i altres disposicions com l'Ordre HFP/130/2021, de 29 de setembre per la qual es configura el sistema de gestió del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, i de la Ordre HFP/1031/2021 de 29 de setembre per la qual s'estableix el procediment i format de la informació a proporcionar per les Entitats del sector Públic, així com qualsevol altre normativa resulti d'aplicació.

Per tal d'assolir l'objecte d'aquest contracte, és indispensable que el licitador compti amb personal amb capacitat comunicativa, facilitat de paraula i capacitat d'expressió, també en públic, amb total correcció en català i en castell, amb competències de captació de beneficiaris, de dinamització col·lectiva i competències en l'àmbit comercial.

Es designarà un responsable de contracte, que serà el contacte amb l'empresa licitadora i serà l'encarregat de prendre totes les mesures organitzatives necessàries per tal que es prestin els serveis descrits en aquest plec, incloses les tasques de disseny i elaboració de plans d'actuació d'acord amb les funcions que es

desenvolupen a continuació de forma adequada, preparar i executar els punts informatius, preparar i executar les sessions informatives, realitzar les visites a domicili, amb lliurament informació, realitzar l'atenció telefònica a la ciutadania, adaptar totes les tasques en cas de contingència sanitària, coordinar les actuacions amb els serveis tècnics de l'Ajuntament.

Aquesta figura recaurà en la persona coordinadora de cada lot. Essent la persona responsable de contracte i la persona coordinadora de lot la mateixa persona.

1.2. Execució del Contracte

L'execució de les tasques, s'ajustaran en acord amb el contracte, al Plec de Condicions Particulars, al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars i als annexes restants (si s'escauen). El servei de captació de beneficiaris d'ajudes a la rehabilitació estarà formada per com a mínim per 1 coordinador i 2 persones addicional (tots a jornada completa), essent potestat de la licitadora ampliar l'equip per tal d'aconseguir més ràpidament els objectius establerts en el plec de condicions particulars.

1.3. Lloc i temps de prestació del servei

L'empresa adjudicatària facilitarà els recursos i espais necessaris per al correcte acompliment de les tasques a realitzar. No hi haurà una oficina municipal dedicada en aquest servei, ja que la gran part de l'encàrrec es realitzar a peu de carrer i per tant la resta de servei es realitzarà a les pròpies instal·lacions de l'empresa licitadora. Tanmateix, Foment de Ciutat SA (en endavant FdC) facilitarà espais de reunió de coordinació entre el responsable de contracte/coordinació i el responsable del contracte de FdC.

El servei es realitzarà durant tota la vigència del contracte, iniciant-se amb la confecció per part del responsable de contracte de l'adjudicatari amb el disseny i redacció dels plans de gestió atenen al que es descriu en el punt 2 del present plec.

El termini per a dur a terme els treballs objecte de contractació s'estableix en: CINCO (5) MESOS o fins que finalitzi el pressupost d'adjudicació. Es podrà prorrogar fins a un màxim adicional de 2 mesos en cas que no s'hagi esgotat el pressupost base de licitació

1.4. Abast del Contracte:

Aquest servei ha de garantir, en col·laboració amb el personal de FdC, l'Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (en endavant IMHAB) i el Consorci de l'Habitatge de Barcelona (en endavant CHB) les següents tasques:

Amb caràcter general l'entitat adjudicatària del contracte haurà d'executar, per compte i encàrrec de FdC, les funcions següents:

1. Promocionar i donar a conèixer entre els potencials interessats les subvencions del programa de la línia d'edificis i de Barrios (Pla de Barris) convocats pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona i regulades per **Real Decreto 853/2021, de 5 d'octubre de 2021**, així com del ventall d'ajuts, subvencions i modalitats de finançament que posi en marxa l'IMHAB i el CHB en execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència espanyol, finançat amb fons Next Generation de la Unió Europea, i, concretament, el Pla de Rehabilitació de l'Habitatge i Regeneració Urbana.
2. Informar als potencials interessats sobre la possibilitat de presentar les sol·licituds de subvencions previstes en les bases reguladores esmentades, així com sobre les vies que han de permetre accedir a la resta d'ajuts, subvencions i modalitats de finançament que posi en marxa el CHB en execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència espanyol, finançat amb fons Next Generation de la Unió Europea, i, concretament, el Pla de Rehabilitació de l'Habitatge i Regeneració Urbana.

3. Realitzar l'atenció telefònica a la ciutadania.

En concret l'entitat adjudicatària haurà d'executar el següent, de conformitat amb allò exposat a la proposició presentada en el marc de la present licitació:

1. Establir punts d'informació a la ciutadania sobre els ajuts a la rehabilitació d'habitatges convocats pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona i regulades per Real Decreto 853/2021, de 5 d'octubre de 2021, així com del ventall d'ajuts, subvencions i modalitats de finançament que posi en marxa l'IMHAB en execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència espanyol, finançat amb fons Next Generation de la Unió Europea, i, concretament, el Pla de Rehabilitació de l'Habitatge i Regeneració Urbana:
 - a. Adscriure els mitjans personals i materials previstos en aquest PPT i coordinar-se amb l'oficina de rehabilitació Municipal NG especialitzada que posi en marxa el CHB en el marc de l'execució dels programes d'ajuts referits.
 - b. Difondre la informació sobre els ajuts referits a la ciutadania de Barcelona
 - c. sotmetre la seva actuació a la direcció i coordinació dels responsables de les oficines d'atenció ciutadana designats per FdC.
 - d. Complir amb el codi de conducta en les relacions amb la ciutadania que a aquests efectes ha establert l'IMHAB i que queda incorporat com a Annex núm. 1 d'aquest PPT.
 - e. Realització de visites a domicili/edifici, amb lliurament informació adaptar totes les tasques en cas de contingència sanitària.
 - f. Adoptar les mesures necessàries per prevenir i detectar el frau, corrupció i el conflicte d'interessos en relació al servei, comunicant a les autoritats els possibles incompliments detectats
2. Recerca activa d'interessats en esdevenir beneficiaris dels ajuts a la rehabilitació d'habitatges convocats pel CHB, així com del ventall d'ajuts,

subvencions i modalitats de finançament que posi en marxa l'IMHAB en execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència espanyol, finançat amb fons Next Generation de la Unió Europea, i, concretament, el Pla de Rehabilitació de l'Habitatge i Regeneració Urbana:

- a. Dissenyar el pla de difusió dels ajuts de referència. Aquest pla de difusió haurà de tenir en compte el següent:
 - i. Identificar les estratègies de comunicació i actuació cap als interessats en esdevenir beneficiaris dels ajuts referits, a partir dels territoris establerts (Tot Barcelona)
 - ii. Diferenciar els tipus d'ajuts, subvencions i modalitats de finançament (en base el **Real Decreto 853/2021, de 5 d'octubre de 2021**) i assignar la seva difusió preferent en funció dels grups de potencials interessats identificats prèviament.
 - iii. Establir les tasques, els mitjans i canals a través dels quals es considera realista assolir els objectius fixats prèviament, tenint en compte les primes d'èxit fixades en el plec de condicions particulars.
 - iv. Establir els mecanismes que es posen a disposició de a FdC per al seguiment i l'avaluació continua de l'assoliment d'objectius del pla de difusió.
 - v. Incorporar al pla de difusió els canvis i suggeriments que a aquests efectes demani FdC, l'IMHAB o el CHB.

Igualment caldrà adequar al llarg de la vigència del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats i modificacions que puguin produir-se en la intervenció com d'altres circumstàncies que aconsellin, per part de Foment de Ciutat SA, definir noves línies d'actuació i treballs amb d'altres nous programes relacionats amb la rehabilitació.

2. ORGANITZACIÓ I SERVEI

2.1. Documents i programa a elaborar per l'adjudicatari:

- a) Metodologia del treball.

La proposta metodològica mínima dels treballs a realitzar, entre altres, inclourà obligatòriament l'anàlisi acurat dels següents aspectes:

- Metodologia de contacte amb les Comunitats de propietaris/es
- Estratègia d'informació de les ajudes NG
- Propostes de traspàs informació cap a la ciutadania
- Proposta de delimitació dels àmbits territorials de treball (tot Barcelona) i propostes d'accions a realitzar

FdC podrà indicar les finques a les que no haurà d'actuar per ser finques ja informades i, així mateix, les zones a prioritzar per la seva potencialitat de complir els requeriments.

L'adjudicatària informará al Responsable de contracte, amb un preavís de 15 dies, de les zones sobre les que proposa actuar, i les modificacions o ajustos que proposa implementar sobre la metodologia general.

Cada dijous haurà d'informar de les finques visitades, informació facilitada i una breu valoració del resultat. Haurà de presentar un comprovant de visita realitzada als professional i/o ciutadans (identificant telèfon, adreça, persona que informada, persona que ha realitzat la visita...), als efectes de poder verificar la seva efectiva realització.

Als efectes de verificar la visita la CP o veí/na que contacti amb l'oficina haurà d'informar del tècnic que el va visitar per verificar la seva execució, sense perjudici d'altres formes que permeti, clarament, verificar el contacte realitzat.

b) Aspectes transcendents

La proposta d'identificació i millora dels aspectes transcendents propis del servei a prestar, com de les solucions proposades, entre altres, inclourà obligatòriament l'anàlisi acurat dels següents aspectes:

- Organització del personal del servei
- Organització de les funcions i responsabilitats

2.3. Recursos humans i dedicacions

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

La persona de **Responsable de contracte** necessàriament haurà de disposar d'una formació de llicenciat o equivalent en ciències socials, i comptar amb una experiència mínima de tres anys en la direcció i coordinació d'equips de treball i especialment en programes que hagin incorporat la captació de beneficiaris.

La resta de personal que adscriuï l'empresa adjudicatària haurà de tenir una experiència mínima en relació a les tasques presentades en el present plec

L'experiència de la totalitat dels integrants dels equips proposats, caldrà acreditar-la mitjançant la presentació dels "currículums vitae". Foment Ciutat SA podrà sol·licitar l'acreditació fefaent (certificats de bona execució) de qualsevol dels aspectes que hi figurin. Es podran proposar persones amb titulacions superiors a les indicades.

L'empresa adjudicatària aportarà el personal indicat en la seva oferta. Així mateix haurà de tenir la capacitat per a que, en cas de produir-se anomalies o emergències (sobre les quals estarà prèviament instruït), pugui garantir el reforç del servei.

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

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

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

Tota nova incorporació de personal en el servei, es realitzarà previ acord amb Foment de Ciutat SA. Tot el personal assignat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest personal i Foment de Ciutat SA existeixi cap vincle de dependència laboral. Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a Foment de Ciutat SA i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret. Totes les dietes, desplaçaments, assegurances i material necessari per poder desenvolupar les tasques que s'encomanen seran a càrrec de l'adjudicatari.

2.4. Auditoria de la prestació dels serveis

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

la prestació Foment de Ciutat, SA podrà resoldre el contracte amb confiscació de la garantia definitiva.

2.5 Recursos Materials

L'empresa adjudicatària despondrà d'un l'espai de treball propi el mobiliari, l'equip informàtic necessari per que l'equip humà pugui desenvolupar les tasques descrites al present plec i proposades en l'oferta, targetes de visita genèriques. Es dotarà d'un correu corporatiu de l'ajuntament.

2.6 Responsable del Contracte

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

3. RELACIONS ENTRE FOMENT DE CIUTAT SA I L'ADJUDICATARI

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

- Les relacions entre Foment de Ciutat SA i l'adjudicatari de cada lot es realitzaran entre el responsable del contracte del primer i el representant designat per l'adjudicatari com a responsable de contracte/lot.
- Foment de Ciutat SA podrà, en qualsevol moment, a través del seu responsable, donar instruccions el responsable de contracte/lot per tal que ho

- traslladi al personal a càrrec de l'adjudicatari qüestions relatives a la prestació del servei per part de l'equip de seguiment i la seva coordinació efectiva.
- Les ordres i directrius seran emeses únicament pel representant designat per l'adjudicatari de cada lot (responsable de contracte/lot), qui serà el responsable de regular l'organització i qualsevol mena d'incidència en relació al personal de l'adjudicatari del seu lot.
 - El seguiment i supervisió del personal de l'adjudicatari encarregat de l'execució dels serveis serà tasca del representant de l'adjudicatari (responsable de contracte/lot), en cap cas realitzarà aquesta funció personal de Foment de Ciutat SA.
 - En tot cas les ordres i directrius de l'adjudicatari hauran de ser aquelles que siguin escaients per tal de donar compliment a les obligacions contractuals i a les prioritats i calendari indicat pel responsable del contracte.
 - Setmanalment, el responsable del contracte de Foment de Ciutat SA i els responsables de contracte/delegats de lot designats per l'adjudicatari. Els responsables de contracte/lot aixecaran rotativament (o d'altres fórmules pactades) actes de les reunions. En aquesta acta, s'inclourà les noves tasques encomanades a realitzar, l'estat de situació de la setmana anterior, entre d'altres.
 - El representant de l'adjudicatari (responsable de contracte/lot) s'encarregarà únicament de l'organització dels l'equip de treball del seu lot, aquestes tasques inclouran:
 - o Control i gestió del personal destinat per l'adjudicatari del servei (vacances, baixes, permisos, substitucions, horaris, organització, sol·licituds de material... etc).
 - o Emissió d'ordres directes al personal destinat per l'adjudicatari.
 - o Adopció de la metodologia i organització escaient pel compliment de l'objecte del contracte.
 - o Control d'incidències.
 - o Elaboració del resum setmanal i propostes de millora del servei.

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

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

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

Caldrà que en tot moment l'adjudicatari estigui al corrent de les obligacions que com a empresa li corresponguin en matèria fiscal, mediambiental, laboral, de Seguretat Social, sindical i de Seguretat i Salut, i serà estrictament i rigorosament responsable, amb caràcter exclusiu i sense cap càrrec per compte de FdC, de l'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions.

D'acord amb la Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de Riscos Laborals i pel Real Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals, l'adjudicatari està obligat al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

4. TRACTAMENT DE DADES PER PART DE TERCERS.

En cas de tractament de dades de caràcter personal, el contractista es compromet a complir estrictament amb les normes de seguretat amb compliment de l' article 12 de la LOPD.(Ilei orgànica de protecció de dades)

En aquest sentit, es compromet de forma expressa a:

- Utilitzar les dades de caràcter personal a les que tingui accés, únicament i exclusiva, per complir amb les seves obligacions contractuals.
- Observar i adoptar les mesures de seguretat que siguin necessàries per a assegurar la confidencialitat, el secret i la integritat de les dades de caràcter personal a les que tingui accés, així com establir en el futur les mesures que siguin exigides per la legislació destinades a preservar el secret, la confidencialitat i la integritat en el tractament de les dades personals.
- No cedir en cap cas a tercers les dades personals a les que tingui accés, ni tan sols a efectes de conservació.
- Destruir les dades cedides una vegada finalitzada la vigència d'aquest contracte.

Les obligacions establertes per a l'adjudicatari en aquesta clàusula seran obligatòries per als seus empleats, els seus col·laboradors, i els seus subcontractistes. L'adjudicatari respondrà directament davant Foment de Ciutat SA si aquestes obligacions fossin incomplertes.

Annex 1 Codi Conducta

- **Igualtat:** garantiran la igualtat de tracte de totes les persones, evitant tota discriminació per raó de naixement, origen racial o ètnic, gènere, sexe, orientació sexual, religió o conviccions, opinió, discapacitat, edat o qualsevol altre circumstància i actuant sempre de manera objectiva
- **Imparcialitat:** actuaran de forma legítima i adoptaran les decisions amb imparcialitat,
- **Exemplaritat:** actuaran d'acord amb el principi de lleialtat i bona fe amb l'Ajuntament, contribuint al prestigi, la dignitat i la imatge de la institució, sense adoptar conductes o actituds que puguin perjudicar aquesta imatge
- **Qualitat del tracte:** Escoltant, amb correcció, empatia, amabilitat i sensibilitat, i atenent especialment el grau de vulnerabilitat de les persones, les raons dels ciutadans en la defensa dels seus interessos i acollint les seves demandes
- **Respecte:** tractaran a totes les persones de manera respectuosa i amb la cortesia deguda i amb la deguda consideració.
- **Confiança pública:** es comportaran sempre de tal manera que aquestes puguin confiar en la integritat, la imparcialitat i l'eficàcia en les seves actuacions.
- **Proximitat:** adequaran les actuacions a les necessitats i particularitats de les persones i el territori.
- **Informació:** respondre amb celeritat les necessitats ciutadanes i proporcionar tota la informació derivada de les actuacions.

Annex 2

1. Participació activa a les reunions setmanals (o quinzenals) de seguiment de impulsada per Foment de Ciutat SA.
2. Elaboració de les propostes d'informes/memòries de l'estat de gestió del programa amb una periodicitat mensual/semestral/anual i d'incidències quan sigui el cas.
3. Elaboració de propostes de millora de comunicació.
4. Creació de sistemes d'avaluació d'accions relacionant-se amb els agents que realitzin avaluacions.
5. Seguiment de tots les actuacions a partir d'un programa informàtic o similar unificat (proporcionat per l'adjudicatari) i únic que incorporarà la totalitat d'indicadors, dades, informes, resultats i processos del conjunt de les accions iniciades, evitant la multiplicació de documents de seguiment. Aquestes dades hauran d'estar actualitzades com a mínim setmanalment.
6. Treball coordinat, si s'escau amb els serveis municipals existents en el territori. Aquest funció serà coordinada i supervisada pel coordinador dels programes (FdC).
7. Participació en les reunions de veïns i de propietaris de la comunitat facilitant informació i assessorant quan als serveis i ajuts dels que poden gaudir.
8. Elaboració de les propostes d'informes de l'estat de gestió de l'actuació amb una periodicitat mensual i d'incidències quan sigui el cas.